

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**  
**UTENZA ERP**  
**ANNO 2021**

**RAPPORTO FINALE**

a cura di



**COMMITTENTE:**

*ACER Azienda Casa Emilia-Romagna di Ferrara*

Daniele Palombo

Presidente

**UNITÀ DI RICERCA CUSTOMER SATISFACTION:**

Diego Carrara

ACER Direttore Generale

Angela Molossi

ACER – Responsabile Servizio Clienti

Federica Navarra

ACER – Responsabile Ufficio Sistemi Informatici

Daniele Ganapini

ART-ER – Responsabile del Progetto ACER Customer Satisfaction

Elena Bortolotti

ART-ER – Rilevatrice ed elaborazione dati

Documento a cura Elena Bortolotti, ART-ER

Versione maggio 2022

*Si ringraziano per il loro contributo tutti gli assegnatari partecipanti alla rilevazione.*

# INDICE DEL DOCUMENTO

PREMESSA..... 5

NOTA METODOLOGICA ..... 9

I RISULTATI DELL'ACER DI FERRARA NEL 2021 ..... 23

RIEPILOGO DEI RISULTATI E CALCOLO DEL CSI DELL'ACER DI FERRARA..... 83

APPENDICE..... 97



## **PREMESSA**



Il presente documento contiene i risultati relativi all’indagine di customer satisfaction sull’utenza E.R.P. realizzata dall’11 dicembre 2021 al 26 febbraio 2022 su un campione di 300 utenti residenti nella provincia di Ferrara.

L’Azienda Casa Emilia-Romagna (ACER) di Ferrara, analogamente ad altre ACER operanti in Regione e coerentemente alla propria politica della qualità, ha inteso condurre una indagine finalizzata a monitorare il livello di soddisfazione degli utenti, rilevando ed analizzando i livelli di qualità percepita e attesa relativi a differenti aspetti dell’erogazione dei servizi.

Il presente rapporto finale, dopo la nota metodologica che esplica le modalità di realizzazione dell’indagine, ne illustra i risultati per ogni singolo indicatore. Per l’analisi è stato calcolato un indice sintetico di customer satisfaction, il CSI (*Customer Satisfaction Index*), che è un indice costruito a partire dai giudizi espressi dagli utenti nei confronti dei servizi erogati e fornisce una valutazione puntuale della soddisfazione della clientela (il voto assegnato) attraverso la ponderazione di tali giudizi con le aspettative. Il capitolo finale del rapporto, oltre al riepilogo dei risultati, riporta il calcolo di tale indice sintetico.

A integrazione della reportistica è stata prodotta una elaborazione, riportata nell’appendice, dedicata all’insoddisfazione degli utenti relativa al servizio di manutenzione e all’ACER in generale, all’interno sono riportate anche indicazioni di utenti soddisfatti che hanno comunque espresso un loro parere.





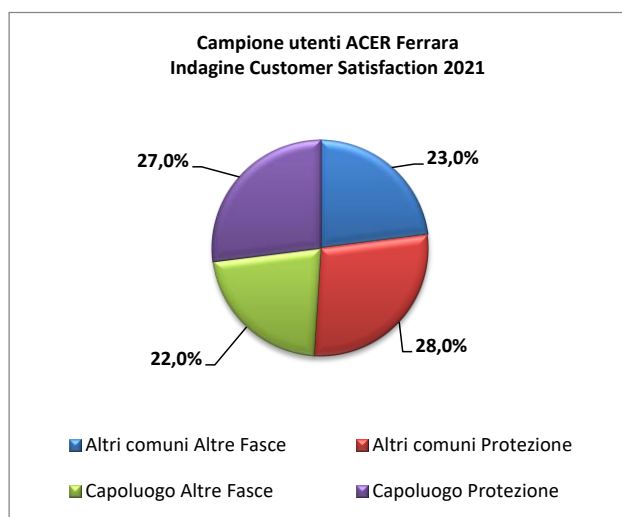
## **NOTA METODOLOGICA**



L’indagine è stata sviluppata attraverso la somministrazione, telefonica, di un questionario su un campione casuale e rappresentativo della popolazione di riferimento. Le variabili utilizzate per la stratificazione del campione e la conseguente estrazione casuale dei nominativi da intervistare sono state due: la fascia di canone, che distingue gli utenti in fascia di protezione da quelli appartenenti alle altre fasce di canone, e la tipologia del comune di residenza. L’estrazione dei nominativi è quindi avvenuta in modo proporzionale alla composizione dell’universo di riferimento.

Il campione di utenti è stratificato come segue:

Altri comuni Altre Fasce	69
Altri comuni Protezione	84
Capoluogo Altre Fasce	66
Capoluogo Protezione	81
<b>Totale</b>	<b>300</b>



Il questionario sottoposto agli utenti indaga i seguenti aspetti:

**Aspetti della qualità del servizio abitativo** riferiti agli indicatori relativi alla Qualità dell’alloggio (n.1) e all’Accessibilità dell’alloggio (n.2).

**Aspetti sulla qualità delle relazioni interne ai fabbricati** riferiti agli indicatori relativi all’Utilizzabilità e igiene degli spazi comuni (n.3), Sicurezza degli spazi comuni (n.4) e Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti e conseguenze della trasgressione (n.5)

**Aspetti sulla qualità della attività gestionali** riferiti all’indicatore sul servizio reso dall’Amministratore del fabbricato (n.6).

**Aspetti sulla qualità nei rapporti con il personale dell’ACER** riferiti agli indicatori relativi alla Cortesia ed Educazione del personale (n.7) e Competenza ed affidabilità del personale (n.8).

**Aspetti sulla trasparenza dei servizi erogati** riferiti agli indicatori relativi a Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall’ACER (n. 9) e Modalità di accesso telefonico e diretto ai servizi, considerando la situazione di emergenza sanitaria da Covid 19 (n. 10 e n.11).

**Aspetti sulla qualità degli interventi manutentivi** riferiti agli indicatori relativi a Tempestività di intervento di ACER negli ultimi due anni (n.12) e l’Efficacia degli interventi di manutenzione eseguiti dall’ACER (n.13).

Vi è poi una domanda overall (n.14) nella quale si chiede all’intervistato di esprimere una valutazione complessiva su tutte le attività di ACER nel loro insieme.

Alla fine del capitolo si riporta il questionario.

Nel documento, per ogni indicatore, è presentata un’analisi statistica dei risultati conseguiti. La prima elaborazione riguarda la *Qualità percepita*, dove gli utenti sono ripartiti in ordine al tipo (soddisfatti/insoddisfatti) e al grado di soddisfazione (voti attribuiti all’erogazione del servizio); la seconda elaborazione riguarda la *Qualità attesa*, dove gli utenti sono ripartiti in base al tipo di soddisfazione (soddisfatti/insoddisfatti) e al giudizio di importanza assegnato al servizio (irrilevante / poco importante / molto importante / fondamentale).

Infine, prima di presentare i risultati, è utile una precisazione per quanto riguarda il calcolo del CSI: tale indice, ricordiamo, è il risultato della media ponderata che deriva dalla sommatoria del prodotto tra il voto (qualità percepita - valori da 1 a 5) espresso per ciascun indicatore e il giudizio (qualità attesa - valori da 1 a 4, corrispondenti a: irrilevante – poco importante – molto importante - fondamentale) ad esso associato, diviso per il totale dei giudizi elaborati. Tale tipo di elaborazione permette di ponderare la soddisfazione espressa con l’importanza attribuita ad ogni indicatore e ottenere la soddisfazione media ponderata (CSI) per ogni utente intervistato. Il CSI Totale è, a sua volta, il valore medio dei CSI individuali.

Il CSI Totale, essendo un indicatore di sintesi, non è ovviamente in grado di rappresentare risultati di dettaglio, per i quali si rimanda alle singole tabelle. Tuttavia, in virtù del fatto che gli indicatori possono essere ricondotti a gruppi più limitati di item (in genere corrispondenti ad una domanda), a titolo di approfondimento si è optato per la definizione di due CSI “secondari”, il CSI 1 (gestionale) ed il CSI 2 (relazionale). Fermo restando che l’unico indice di riferimento è il CSI Totale, questi ulteriori indici possono tornare utili nell’individuazione di opportunità di miglioramento o di eventuali criticità.

Il valore del CSI Totale, nel caso in cui gli intervistati rispondano a tutte le domande, si andrebbe a collocare in posizione intermedia tra il CSI1 e il CSI2. Tuttavia, può accadere che le mancate risposte, che si registrano soprattutto per quegli indicatori che compongono il CSI2, vadano a condizionare il valore del CSI Totale, generando valori non compresi nell’intervallo tra il CSI1 e il CSI2. Per maggiore chiarezza, nella parte del documento in cui sono riportate le tabelle con i risultati del CSI (CSI Totale, CSI1 e CSI2), si è deciso di inserire anche il calcolo della media aritmetica del CSI1 e CSI2. Relativamente a questo va ricordato che, mentre il CSI1 ha un contributo quantitativamente inferiore (solo 5 indicatori) ma più stabile, il CSI2 fa riferimento ad 8 indicatori per i quali l’effettiva disponibilità di informazioni avviene però per un numero più limitato di elementi, contraddistinti anche da una maggiore variabilità.

Per la realizzazione delle 300 interviste si è reso necessario effettuare 833 telefonate. Nella tabella successiva sono indicati i contatti telefonici riguardo all’esito dell’intervista: si può osservare che in 250 casi gli utenti sono risultati irraggiungibili, in 94 casi il numero di telefono indicato nel database fornito dall’azienda era errato o inesistente mentre in 189 casi il contatto telefonico è andato a buon fine, ma gli utenti non erano disponibili a concedere l’intervista.

Gruppo	Campione	Numero errato o inesistente	Non interessati	Non reperibili	Hanno risposto	Totale
Altri comuni Altre Fasce	69	32	63	49	69	213
Altri comuni Protezione	84	20	30	73	84	207
Capoluogo Altre Fasce	66	22	45	64	66	197
Capoluogo Protezione	81	20	51	64	81	216
<b>Totale</b>	<b>300</b>	<b>94</b>	<b>189</b>	<b>250</b>	<b>300</b>	<b>833</b>

Per quanto riguarda i contatti non disponibili a concedere l’intervista, di seguito si riportano nel dettaglio le motivazioni indicate dagli utenti.

Di questi utenti, infatti, 85 hanno dichiarato di non voler fare l’intervista, 25 hanno interrotto la comunicazione e 32 hanno dichiarato di non avere tempo e di non essere disponibili ad essere richiamati in un secondo momento. Pur essendo stati avvisati della possibile chiamata, 2 inquilini hanno comunque risposto che l’ACER non li aveva informati.

Inoltre, 25 utenti avevano delle problematiche legate alla lingua, all’età o allo stato di salute e 9 utenti non si occupano direttamente dei contatti con l’ACER. Ci sono stati 2 casi nei quali la persona che si occupa dei contatti non era disponibile e dai quali non è stato accordato un eventuale appuntamento telefonico con la persona addetta o eventuale altro recapito da contattare. Le persone che non abitano più in un alloggio di edilizia residenziale pubblica o che debbono lasciare l’alloggio sono state 5. Sono infine 4 i casi che hanno risposto in altro modo (debbo parlare con i servizi sociali, non so cosa rispondere, sono l’Amministratore di sostegno, ho fatto una riunione in Comune).

Motivazione mancata disponibilità a partecipare all’indagine	Altri Comuni Altre Fasce	Altri Comuni Protezione	Capoluogo Altre Fasce	Capoluogo Protezione	Totale	%
Non ho tempo	4	8	10	10	32	16,9
L’ACER non lo ha informato/Si informa dall’ACER	1		1		2	1,1
Non ne vuole sapere	27	13	19	26	85	45,0
Non se ne intende/è anziano/non ci sente bene per telefono/è ammalata/non capisce bene l’italiano	7	5	5	8	25	13,2
E’ la badante/ è il tutore/ se ne occupa un altro familiare (per esempio i figli, la sorella, ecc.)	6		2	1	9	4,8
Interrotto la comunicazione	12	1	6	6	25	13,2
Non c’è il marito/non c’è la moglie/ non c’è il figlio	1	1			2	1,1
Deve lasciare la casa ACER/Non abita più in una casa ACER/non è in un alloggio ACER	4		1		5	2,6
Varie	1	2	1		4	2,1
<b>Totale</b>	<b>63</b>	<b>30</b>	<b>45</b>	<b>51</b>	<b>189</b>	<b>100</b>

Prima di proseguire nell’analisi dei risultati, si descrivono brevemente le caratteristiche del campione analizzato secondo alcune variabili quali: genere, età, il numero componenti del nucleo familiare, anno di costruzione del fabbricato e superficie degli alloggi di residenza.

Il campione è composto per il 61,7% da persone di sesso femminile, contro il 38,3% di utenti di sesso maschile. Gli intervistati, a capo di altrettanti nuclei, pur appartenendo a tutte le fasce di età, si collocano in particolare in quelle comprese fra i 50-59 anni e 70-79 anni che contano rispettivamente il 21,3% e il 22,3% di intervistati, per complessivi 131 assegnatari. Seguono le fasce di età tra i 40-49 anni e tra i 60-69 anni che rappresentano entrambe il 18,7%. Gli ultraottantenni rappresentano il 14% del campione, mentre la fascia di età 30-39 anni raccoglie il minor numero di intervistati e, con 15 assegnatari, rappresenta solo il 5% del campione.

L’analisi del campione per numero di componenti del nucleo familiare, mostra che la maggior parte degli utenti intervistati vive in famiglie composte da 1 o 2 persone, rappresentando complessivamente il 70,3% del campione, mentre sono meno significative le percentuali riferite alle famiglie composte 3 e 4 persone, che rappresentano rispettivamente il 10,3% e il 10,7% del campione totale. Infine sono decisamente marginali le percentuali riferite ai nuclei composti da 5, 6 e 7 persone. Per quanto riguarda i nuclei unipersonali si sottolinea che il 53,2% di questi è costituito da persone ultrasessantenni.

Con riferimento al campione di utenti intervistati occorre fare una ulteriore precisazione, riportata nella tabella seguente, relativa ai casi in cui i rispondenti siano diversi dagli effettivi assegnatari.

Gruppo	Risponde assegnatario	Risponde non assegnatario					
		C Coniuge	F Figlio/a	N Nipote	A Altro	Totale	di cui convivente
Altri comuni Altre Fasce	51	7	7	1	3	18	10
Altri comuni Protezione	71	7	4		2	13	10
Capoluogo Altre Fasce	56	5	4	1		10	8
Capoluogo Protezione	67	4	7	1	2	14	9
<b>Totale</b>	<b>245</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>55</b>	<b>37</b>

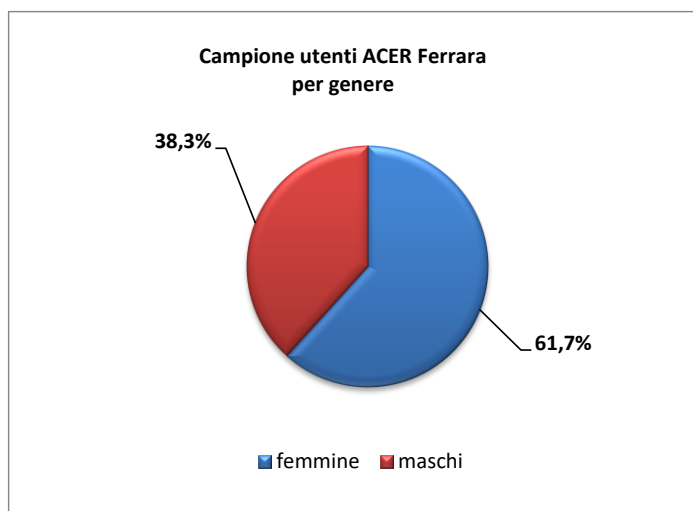
Se l’81,7% degli intervistati corrisponde al titolare dell’assegnazione, il rimanente 18,3% è composto principalmente dal coniuge (7,7%) o dal figlio/a (7,3%). Delle 55 persone non titolari dell’assegnazione che hanno risposto al questionario, il 67,3% risiede nell’abitazione. Coloro che non risiedono fisicamente nella struttura sono invece identificati come figli, fratelli/sorelle o altri parenti che si occupano dei contatti con l’ACER.

Analizzando i fabbricati in cui sono situati gli alloggi dove risiedono gli intervistati si evidenzia che il 46% è stato costruito negli anni tra il 1971 e il 1990, il 17% è di epoca anteriore al 1950, che sommato ai fabbricati del decennio successivo diventa pari al 30% del campione. Rappresentano infine il 7,7% del campione i fabbricati di più recente costruzione, edificati a partire dal 2001. Inoltre, complessivamente il 30,3% degli alloggi in cui risiedono gli intervistati è stato oggetto di un intervento manutentivo.

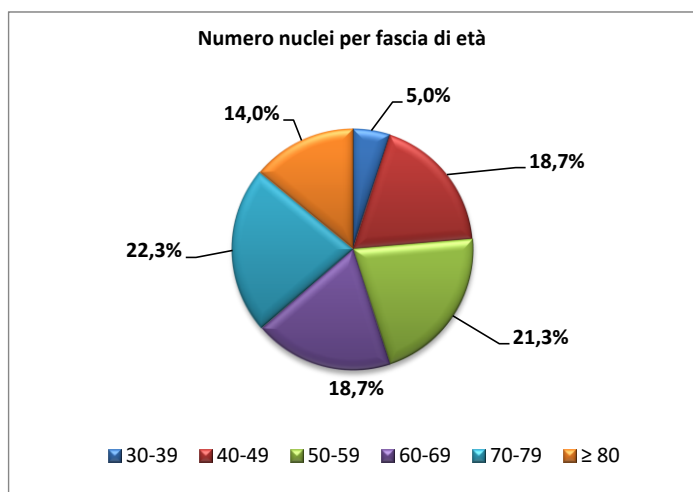
Per quanto riguarda le dimensioni degli stessi alloggi, si rileva che il campione è abbastanza distribuito equamente. Infatti, il 18,3% è di piccole dimensioni, inferiori ai 50 mq, il 27,7% è nella fascia 50-60 mq, gli alloggi di media dimensione – da 61 a 70 mq – rappresentano il 14,3%, mentre gli

alloggi appartenenti alla fascia 71-80 mq rappresentano il 19,7% del totale. Infine, il 20% del campione ha dimensione oltre gli 80 mq.

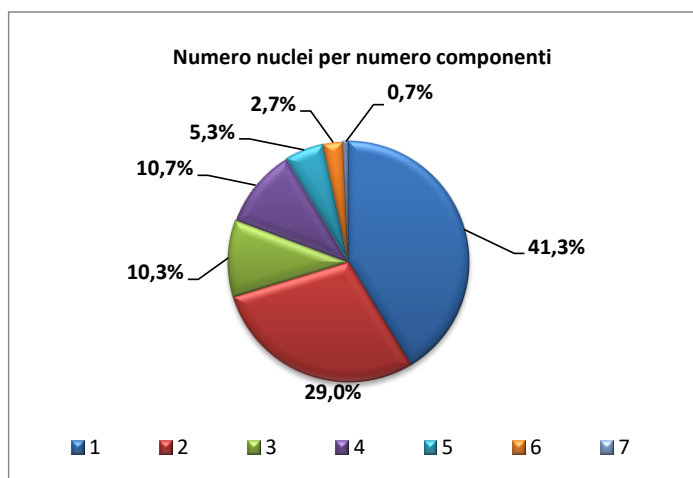
Genere	Numero	%
femmine	185	61,7
maschi	115	38,3
<b>Totale</b>	<b>300</b>	<b>100</b>



Fascia di età	Numero nuclei	%
30-39	15	5,0
40-49	56	18,7
50-59	64	21,3
60-69	56	18,7
70-79	67	22,3
≥ 80	42	14,0
<b>Totale</b>	<b>300</b>	<b>100</b>



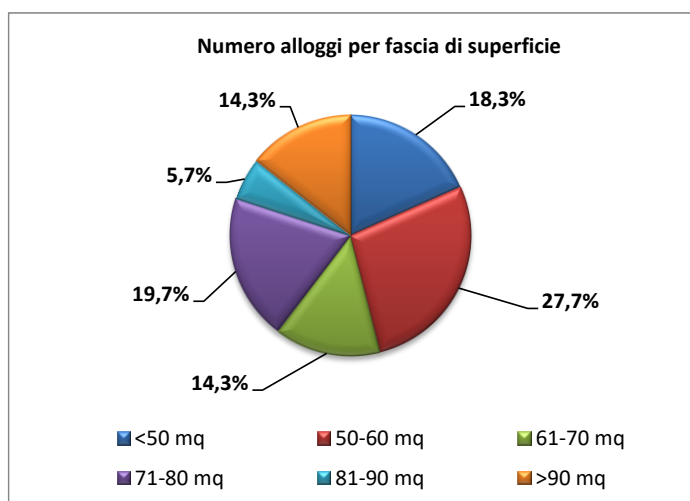
Numero componenti nucleo	Numero nuclei	%
1	124	41,3
2	87	29,0
3	31	10,3
4	32	10,7
5	16	5,3
6	8	2,7
7	2	0,7
<b>Totale</b>	<b>300</b>	<b>100</b>



Anno costruzione fabbricato	Numero alloggi	%
≤ 1950	51	17,0
1951-1960	39	13,0
1961-1970	31	10,3
1971-1980	49	16,3
1981-1990	89	29,7
1991-2000	18	6,0
2001-2010	16	5,3
> 2010	7	2,3
<b>Totale</b>	<b>300</b>	<b>100</b>



Superficie alloggi	Numero alloggi	%
< 50 mq	55	18,3
50-60 mq	83	27,7
61-70 mq	43	14,3
71-80 mq	59	19,7
81-90 mq	17	5,7
> 90 mq	43	14,3
<b>Totale</b>	<b>300</b>	<b>100</b>





**ASPETTI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ABITATIVO**

1	Considerando l’attuale livello degli affitti sul mercato lei si ritiene soddisfatto per la <b>qualità del suo alloggio?</b> <i>(si/no – esprime voto da 1 a 5)</i>	Come considera questo aspetto della sua abitazione? <i>(esprime giudizio da 1 a 4)</i>
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Considerato quanto paga di affitto, è contento della sua abitazione? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe?</i>	<i>Quanto è importante per Lei la Casa in cui abita?</i>
<b>(1.1)</b>	<b>Voto (1.2)</b>	<b>Giudizio (1.3)</b>
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: la relazione col mercato

2	Si ritiene soddisfatto dell’ <b>accessibilità del suo alloggio?</b> (ad es: ingresso del fabbricato, comodità delle scale, accesso ai piani, ecc.) <i>(si/no – esprime voto da 1 a 5)</i>	Come considera questo aspetto della sua abitazione? <i>(esprime giudizio da 1 a 4)</i>
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Si raggiunge bene la sua abitazione (ci sono problemi: scale ripide, ascensore piccolo, ingresso scomodo. E’ soddisfatto? Che voto darebbe?</i>	<i>Quanto è importante per Lei un buon accesso alla sua abitazione?</i>
<b>(2.1)</b>	<b>Voto (2.2)</b>	<b>Giudizio (2.3)</b>
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: ci si concentra troppo sull’efficacia che sulla soddisfazione

**ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE RELAZIONI INTERNE AI FABBRICATI**

3	Si ritiene soddisfatto dell’ <b>utilizzabilità e dell’igiene degli spazi comuni</b> presenti nel fabbricato? (ad es. cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). <i>(si/no – esprime voto da 1 a 5)</i>	Come considera questo aspetto della sua abitazione? <i>(esprime giudizio da 1 a 4)</i>
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Gli spazi comuni (cortile, scale, cantine) sono tenuti bene e vengono utilizzati come dovrebbero? E’ soddisfatto? Che voto darebbe?</i>	<i>Quanto è importante per Lei che gli spazi comuni vengano tenuti puliti e ordinati?</i>
<b>(3.1)</b>	<b>Voto (3.2)</b>	<b>Giudizio (3.3)</b>
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: ci si concentra troppo sull’efficacia che sulla soddisfazione

<b>4</b>	Si ritiene soddisfatto della <b>sicurezza degli spazi comuni</b> presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). (si/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto della sua abitazione? (esprime giudizio da 1 a 4)
<input type="checkbox"/> v.s.?	Negli spazi comuni (per es. solai, scale, ingresso) si sente sicuro (gli spazi sono ben illuminati e vi è poco pericolo di essere importunati)? E' soddisfatto? Che voto darebbe?	Quanto è importante per Lei che gli spazi comuni siano protetti e bene illuminati?
<b>(4.1)</b>	<b>Voto (4.2)</b>	<b>Giudizio (4.3)</b>
<input type="checkbox"/> <b>SI</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> <b>NO</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: ci si concentra troppo sull’efficacia che sulla soddisfazione

<b>5</b>	Si ritiene soddisfatto <b>dell’informazione che ACER</b> (tramite comunicati, diffide, articoli sul proprio periodico) <b>effettua per indurre gli assegnatari a rispettare i regolamenti d’uso e condominiali e delle conseguenze che rischiano i trasgressori?</b> (si/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto? (esprime giudizio da 1 a 4)
<input type="checkbox"/> v.s.?	ACER si impegna a informare bene gli inquilini sul rispetto dei regolamenti? E' soddisfatto? Che voto darebbe?	Quanto è importante per Lei che ACER informi tutti gli inquilini sul rispetto dei regolamenti?
<b>(5.1)</b>	<b>Voto (5.2)</b>	<b>Giudizio (5.3)</b>
<input type="checkbox"/> <b>SI</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> <b>NO</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: la capacità di finalizzare l’informazione, e non solo di darla

**ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ GESTIONALI**

<b>6</b>	Si ritiene soddisfatto <b>del servizio reso dall’Amministratore del fabbricato?</b> (es.: rendicontazione spese comuni, facilità nel contattarlo in caso di bisogno, ecc.) (si/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto? (esprime giudizio da 1 a 4)
<input type="checkbox"/> v.s.?	Secondo Lei l’Amministratore svolge bene il proprio compito? (es. chiarezza nelle spese sostenute) E' soddisfatto? Che voto darebbe?	Quanto è importante per Lei avere chiarezza delle spese comuni?
<b>(6.1)</b>	<b>Voto (6.2)</b>	<b>Giudizio (6.3)</b>
<input type="checkbox"/> <b>SI</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> <b>NO</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: il saper spiegare l’informazione e il dare evidenza dell’attività, non solo l’esattezza del calcolo  
**NON risponde perché: A)**  NON LE PAGA, **B)**  È UN ALTRO FAMILIARE CHE SE NE OCCUPA, **C)**  SI AFFIDA A UN’ALTRA PERSONA, **D)**  NON SA RISPONDERE

**ASPETTI SULLA QUALITÀ NEI RAPPORTI CON IL PERSONALE DELL’ACER**

<b>7</b>	Si ritiene soddisfatto della <b>cortesìa e dell’educazione del personale</b> dell’ACER? (ad esempio in occasioni di eventuali richieste). <i>(si/no – esprime voto da 1 a 5)</i>	Come considera questo aspetto? <i>(esprime giudizio da 1 a 4)</i>
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Ritiene che il personale di ACER sia stato gentile con Lei (per es. nel caso di richieste di informazioni)? E’ soddisfatto?, che voto darebbe?</i>	<i>Quanto è importante per Lei che il personale sia educato e cortese?</i>
<b>(7.1)</b>	<b>Voto (7.2)</b>	<b>Giudizio (7.3)</b>
<input type="checkbox"/> <b>SI</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> <b>NO</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: è maggiormente personalizzata

**NON risponde** perché: **A)**  NON HA MAI AVUTO OCCASIONE/BISOGNO, **B)**  È UN ALTRO FAMILIARE CHE SE NE OCCUPA, **C)**  SI AFFIDA A UN’ALTRA PERSONA, **D)**  NON SA RISPONDERE

<b>8</b>	Si ritiene soddisfatto della <b>competenza e affidabilità del personale</b> dell’ACER? (ad esempio in occasione di richieste di chiarimenti, di informazioni o per servizi di sportello). <i>(si/no – esprime voto da 1 a 5)</i>	Come considera questo aspetto? <i>(esprime giudizio da 1 a 4)</i>
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Ritiene che il personale di ACER sia preparato e che mantenga gli impegni? E’ soddisfatto? Che voto darebbe?</i>	<i>Quanto è importante per Lei che il personale ACER sia preparato e mantenga gli impegni?</i>
<b>(8.1)</b>	<b>Voto (8.2)</b>	<b>Giudizio (8.3)</b>
<input type="checkbox"/> <b>SI</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> <b>NO</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: il concetto di affidabilità è più ampio

**NON risponde** perché: **A)**  NON HA MAI AVUTO OCCASIONE/BISOGNO, **B)**  È UN ALTRO FAMILIARE CHE SE NE OCCUPA, **C)**  SI AFFIDA A UN’ALTRA PERSONA, **D)**  NON SA RISPONDERE

**ASPETTI SULLA TRASPARENZA DEI SERVIZI EROGATI**

<b>9</b>	Si ritiene soddisfatto della <b>trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall’ACER?</b> (ad esempio in occasione delle richieste di chiarimenti, di informazioni o per servizi di sportello). <i>(si/no – esprime voto da 1 a 5)</i>	Come considera questo aspetto? <i>(esprime giudizio da 1 a 4)</i>
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Quando ha avuto bisogno di ACER, Le hanno spiegato in modo chiaro quali sono i diritti e i doveri degli inquilini. E’ soddisfatto? Che voto darebbe?</i>	<i>Quanto è importante per Lei che diano informazioni precise sui servizi che eroga ACER?</i>
<b>(9.1)</b>	<b>Voto (9.2)</b>	<b>Giudizio (9.3)</b>
<input type="checkbox"/> <b>SI</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> <b>NO</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: il concetto di trasparenza, che riguarda anche la responsabilità

**NON risponde** perché: **A)**  NON HA MAI AVUTO OCCASIONE/BISOGNO, **B)**  È UN ALTRO FAMILIARE CHE SE NE OCCUPA, **C)**  SI AFFIDA A UN’ALTRA PERSONA, **D)**  NON SA RISPONDERE

<b>10</b>	Considerata la situazione di emergenza sanitaria da Covid 19, si ritiene soddisfatto della <b>modalità di accesso telefonico ai servizi?</b> (ad esempio centralinista o risponditore automatico). (si/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto? (esprime giudizio da 1 a 4)
<input type="checkbox"/> v.s.?	Quando telefona a ACER è semplice riuscire a parlare con gli uffici dei quali ha bisogno? E’ soddisfatto? Che voto darebbe?	Quanto è importante per Lei riuscire a contattare al telefono gli operatori ACER?
<b>(10.1)</b>	<b>Voto (10..2)</b>	<b>Giudizio (10..3)</b>
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: la domanda si concentra solo su alcuni aspetti

**NON risponde** perché: **A)**  NON HA MAI AVUTO OCCASIONE/BISOGNO, **B)**  SI RIVOLGE DIRETTAMENTE A QUALCUNO DELL’ACER, **C)**  SI AFFIDA A UN’ALTRA PERSONA, **D)**  NON SA RISPONDERE

<b>11</b>	Considerata la situazione di emergenza sanitaria da Covid 19, si ritiene soddisfatto della <b>modalità di accesso diretto ai servizi?</b> (ad esempio allo sportello o con il funzionario preposto). (si/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto? (esprime giudizio da 1 a 4)
<input type="checkbox"/> v.s.?	Quando si reca personalmente a ACER, all’ingresso vengono date indicazioni precise? E’ soddisfatto? Che voto darebbe?	Quanto è importante per Lei avere già all’ingresso indicazioni precise?
<b>(11.1)</b>	<b>Voto (11..2)</b>	<b>Giudizio (11.3)</b>
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: la domanda si concentra solo su alcuni aspetti

**NON risponde** perché: **A)**  NON HA MAI AVUTO OCCASIONE/BISOGNO, **B)**  SI RIVOLGE DIRETTAMENTE A QUALCUNO DELL’ACER, **C)**  SI AFFIDA A UN’ALTRA PERSONA, **D)**  NON SA RISPONDERE

**ASPETTI SULLA QUALITÀ DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI**

<b>12</b>	Si ritiene soddisfatto della <b>tempestività d’intervento ACER in caso di guasto negli ultimi 2 anni?</b> (pronto intervento). (si/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto? (esprime giudizio da 1 a 4)
<input type="checkbox"/> v.s.?	Se ha avuto guasti improvvisi negli ultimi due anni (es. caldaia rotta, perdite di acqua, fughe di gas, ecc.), è rimasta soddisfatta della velocità di riparazione? Che voto darebbe?	Quanto è importante per Lei che per i guasti improvvisi si intervenga rapidamente?
<b>(12..1)</b>	<b>Voto (12.2)</b>	<b>Giudizio (12.3)</b>
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

**NON risponde** perché:

**A)**  NON CI SONO STATI GUASTI CHE RICHIEDESSERO PRONTO INTERVENTO, **B)**  NON SA/NON SI RICORDA

<b>13</b>	Si ritiene soddisfatto dell’ <b>efficacia degli interventi di manutenzione eseguiti dall’ACER</b> nel corso degli ultimi due anni? ( <i>si/no – esprime voto da 1 a 5</i> )	Come considera questo aspetto? ( <i>esprime giudizio da 1 a 4</i> )
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>E’ contento degli interventi di manutenzione realizzati negli ultimi 2 anni? (es. infiltrazioni, riparazioni edili, riparazioni o sostituzioni di fosse biologiche, scarichi fognari, tubazioni impianti, ecc.) E’ soddisfatto? Che voto darebbe?</i>	<i>Quanto è importante per Lei che gli interventi di manutenzione siano effettuati bene?</i>
<b>(13.1)</b>	<b>Voto (13.2)</b>	<b>Giudizio (13.3)</b>
<input type="checkbox"/> <b>SI</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> <b>NO</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

**NON risponde perché:**

A)  NON SONO STATI REALIZZATI INTERVENTI NEGLI ULTIMI 2 ANNI, B)  NON SA/NON SI RICORDA

**DOMANDA OVERALL**

<b>14</b>	Infine, considerando tutte le <b>attività dell’ACER nel loro insieme</b> , lei si ritiene soddisfatto? Che voto darebbe? ( <i>si/no – esprime voto da 1 a 5</i> )
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>In base a tutto quello di cui abbiamo parlato sinora, è soddisfatto di ACER? Che voto darebbe?</i>
<b>(14.1)</b>	<b>Voto (14.2)</b>
<input type="checkbox"/> <b>SI</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto
<input type="checkbox"/> <b>NO</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto



## **I RISULTATI DELL’ACER DI FERRARA NEL 2021**

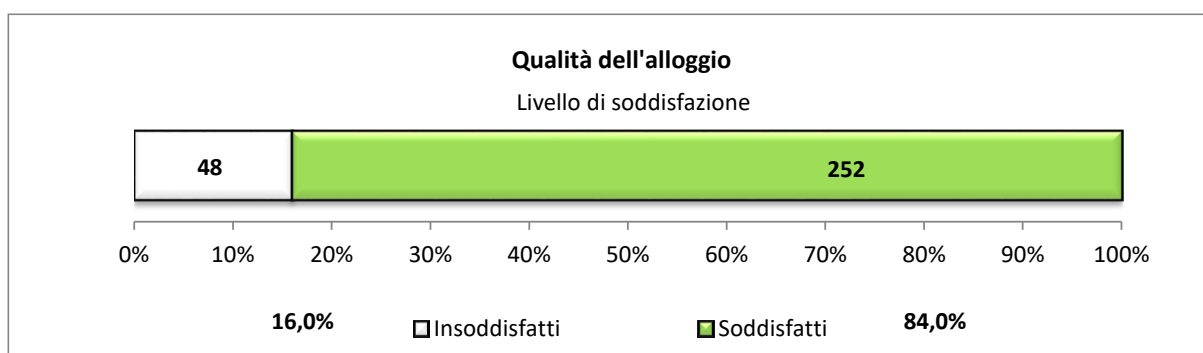
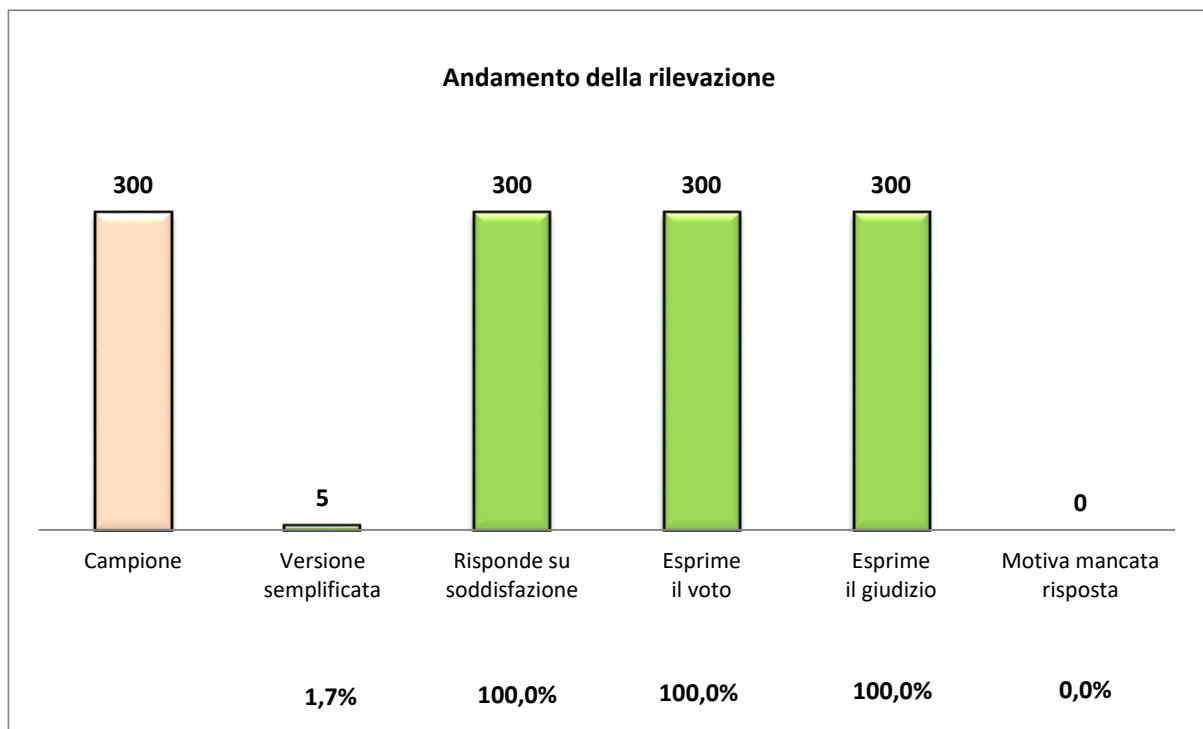




## ASPETTI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ABITATIVO

### Indicatore n° 1

Considerando l’attuale livello degli affitti sul mercato, si ritiene soddisfatto per **la qualità del suo alloggio**? Come considera questo aspetto della sua abitazione?

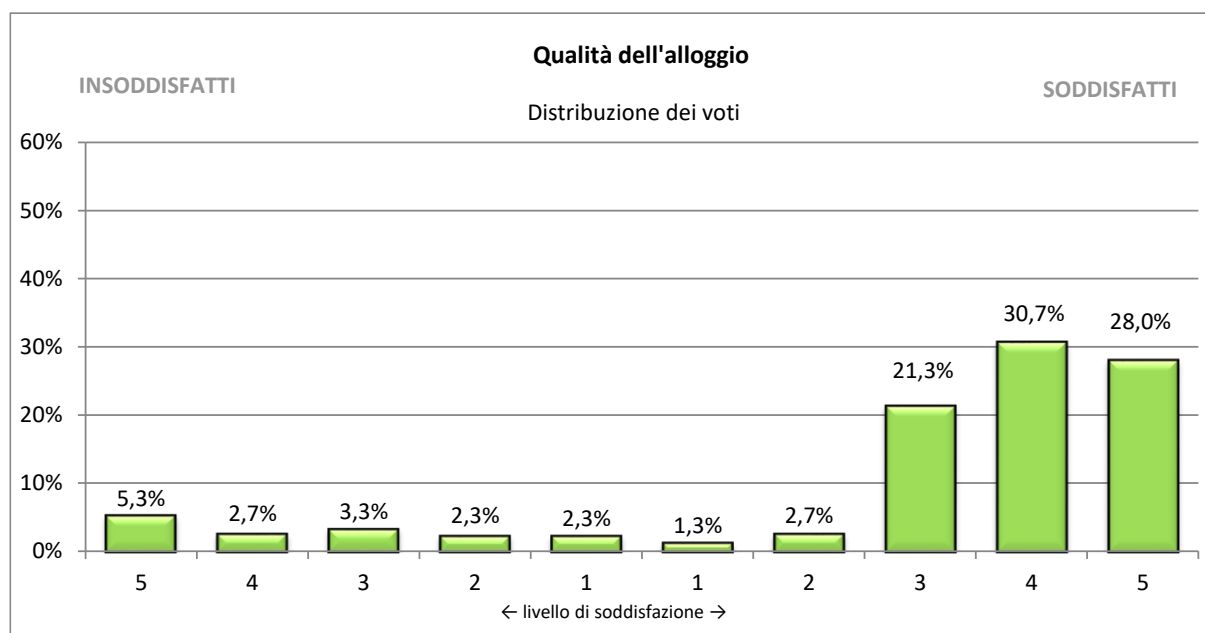


Alla domanda relativa alla qualità dell’alloggio rispetto al canone d’affitto rispondono tutti gli utenti: il 16% è insoddisfatto, mentre l’84% esprime soddisfazione. Per questa domanda si è reso necessario utilizzare la versione semplificata 5 volte (1,6% del campione).

Le principali cause di insoddisfazione rilevate sono legate a problemi di dimensione dell’alloggio, richieste di cambio alloggio non concretizzate, aumento del canone d’affitto, mancata dotazione di un garage o di uno spazio dove stendere i panni, lavori di manutenzione straordinaria non eseguiti nell’alloggio e realizzati invece negli alloggi di nuova assegnazione.

**Distribuzione dei voti**

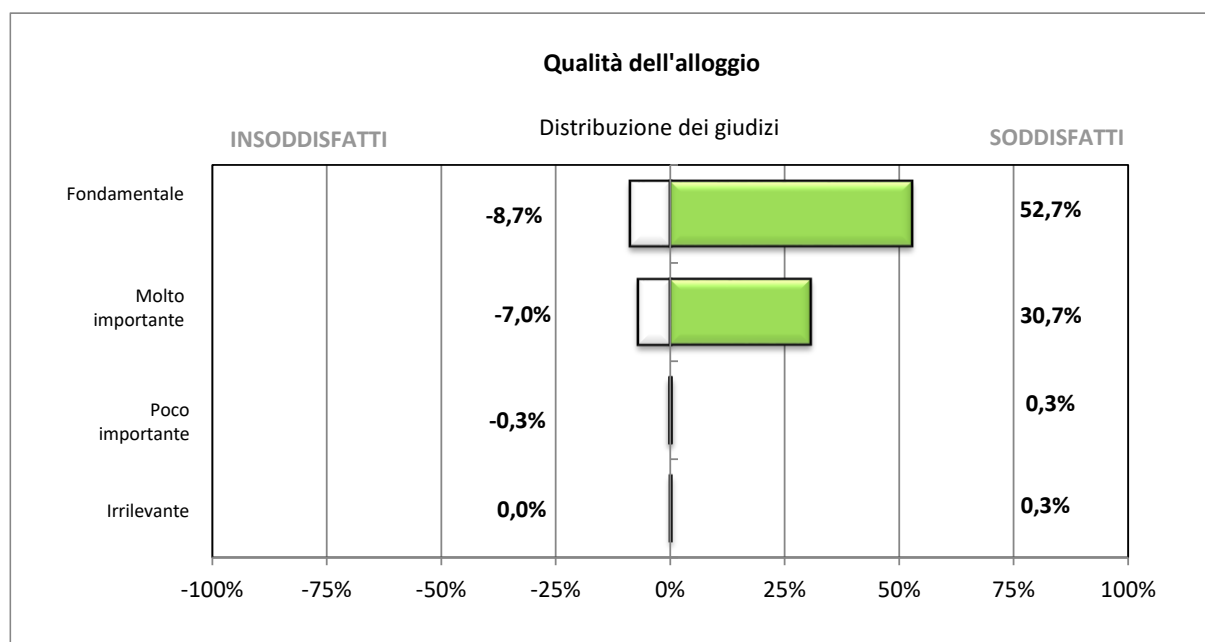
Gruppo	Qualità dell'alloggio													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	5		3	3	1	12	2	1	16	22	16	57	0	69	
altri comuni protezione	2	3		2	4	11	2	3	17	19	32	73	0	84	
capoluogo altre fasce	6	2	4	2	1	15		1	11	23	16	51	0	66	
capoluogo protezione	3	3	3		1	10		3	20	28	20	71	0	81	
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>48</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>64</b>	<b>92</b>	<b>84</b>	<b>252</b>	<b>0</b>	<b>300</b>	



Scendendo al dettaglio del livello di soddisfazione per la qualità del proprio alloggio, gli utenti privilegiano i voti medio-alti. I 252 utenti soddisfatti, infatti, concentrano la maggior parte delle valutazioni sui voti 4 e 5, rappresentando rispettivamente il 30,7% e il 28% campione. Altri 64 utenti si esprimono con un voto medio, 3 (21,3% del campione), e solo il 4% indica un livello di soddisfazione basso. Per quanto riguarda invece gli utenti che esprimono insoddisfazione, questi, pur risultando distribuiti con le loro indicazioni lungo tutta la scala, privilegiano il voto 5 che raccoglie il 5,3% del campione (16 utenti) e il voto 3 che raccoglie 3,3% del campione (10 utenti).

**Distribuzione dei giudizi**

Gruppo	Qualità dell'alloggio										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce		1	7	4	12		1	20	36	57	0	69
altri comuni protezione			4	7	11			30	43	73	0	84
capoluogo altre fasce			8	7	15			16	35	51	0	66
capoluogo protezione			2	8	10	1		26	44	71	0	81
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>48</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>92</b>	<b>158</b>	<b>252</b>	<b>0</b>	<b>300</b>

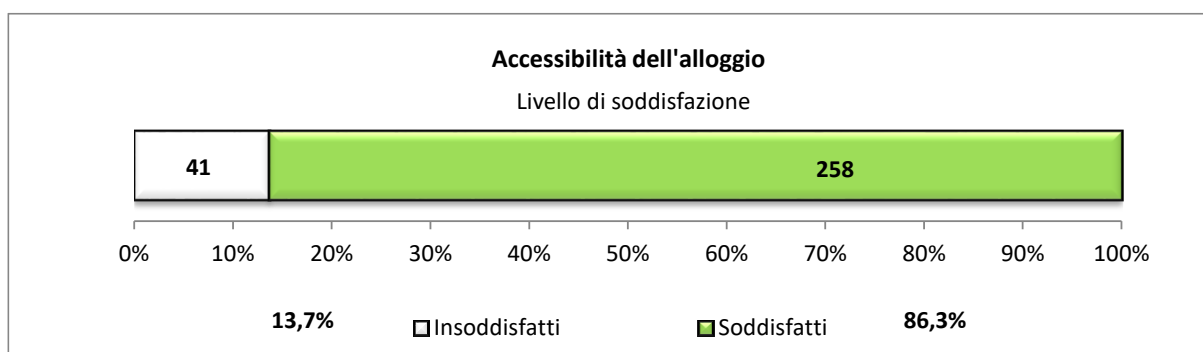
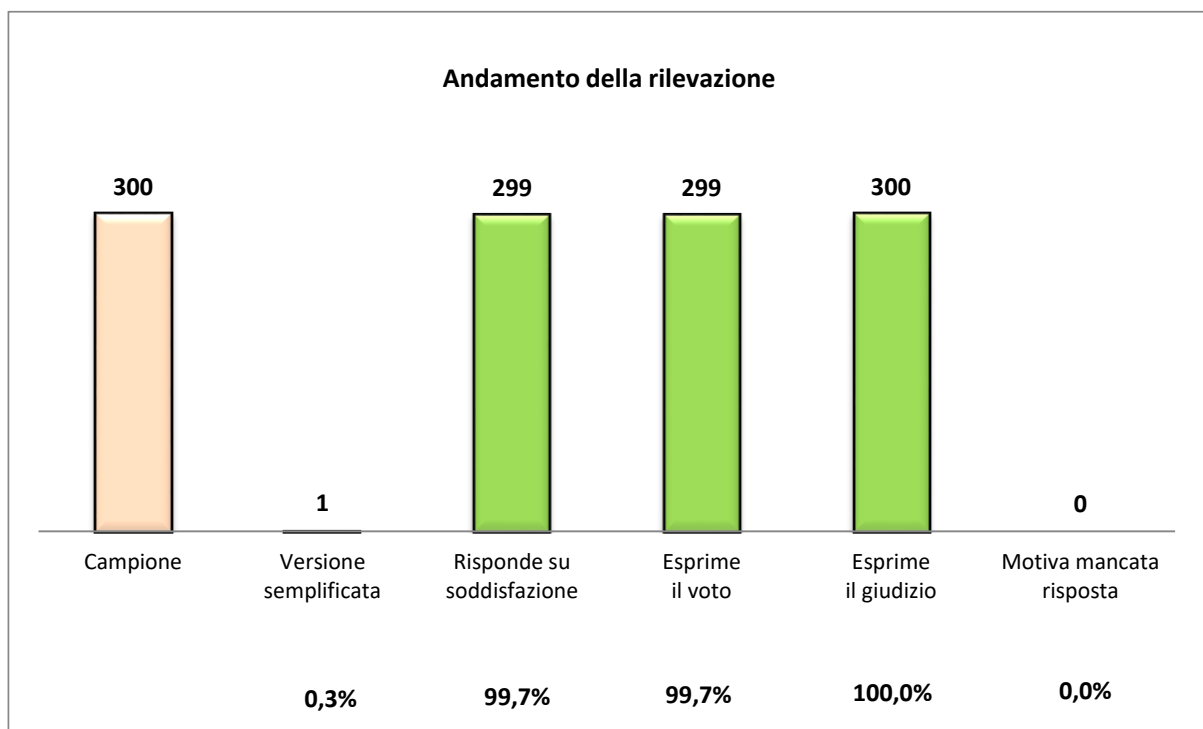


Passando alla valutazione dell’importanza che l’indicatore ha per l’utente, la qualità dell’alloggio è indicata come “Fondamentale” dal 61,4% degli intervistati e “Molto importante” da un altro 37,7%. Nello specifico, tra gli utenti che si esprimono con la valutazione “Fondamentale” sono 158 quelli che in precedenza hanno espresso soddisfazione e 26 quelli che hanno manifestato un giudizio negativo. Per quanto riguarda invece coloro che hanno optato per la valutazione “Molto Importante”, sono 92 gli assegnatari soddisfatti e 21 coloro che esprimono insoddisfazione. Due utenti, uno soddisfatto e l’altro no, si esprimono con il giudizio “Poco importante”, infine un utente soddisfatto si esprime con la valutazione “Irrilevante”.



## Indicatore n° 2

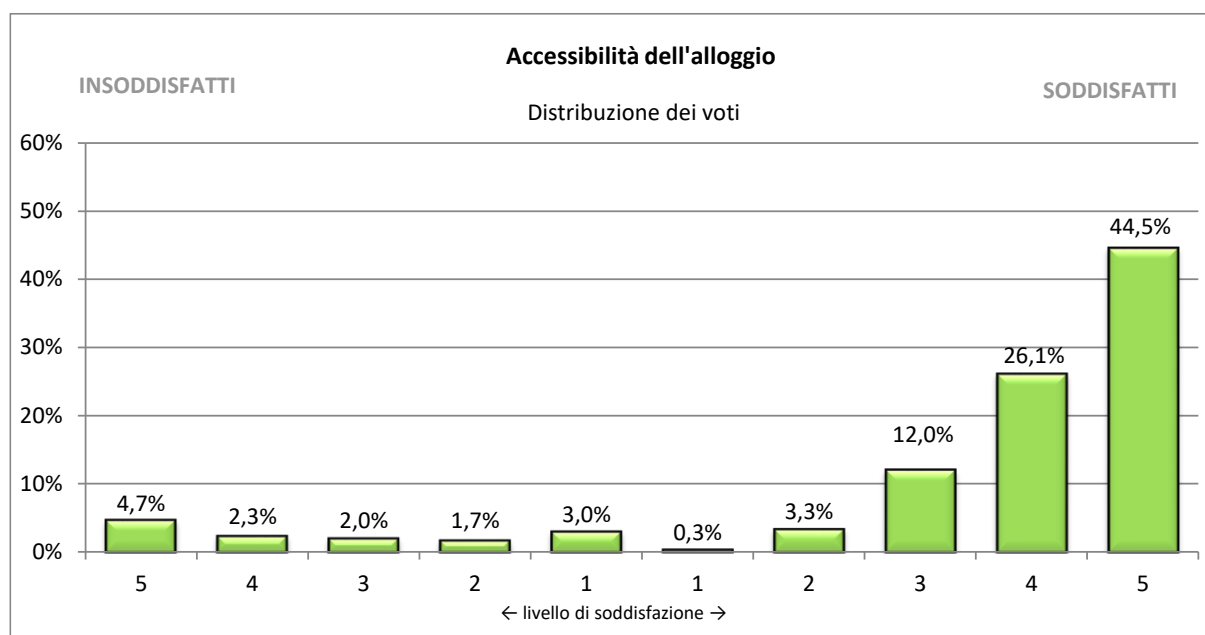
Si ritiene soddisfatto dell’**accessibilità del suo alloggio?** (ad esempio: ingresso del fabbricato, comodità delle scale, accesso ai piani, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Alla domanda relativa all’accessibilità dell’alloggio la percentuale di utenti soddisfatti raggiunge l’86,3% del campione. Per questo indicatore si è ricorsi una sola volta alla versione semplificata. Un utente non risponde alla domanda poiché abita in una casa singola con una scala interna tra primo e secondo piano.

**Distribuzione dei voti**

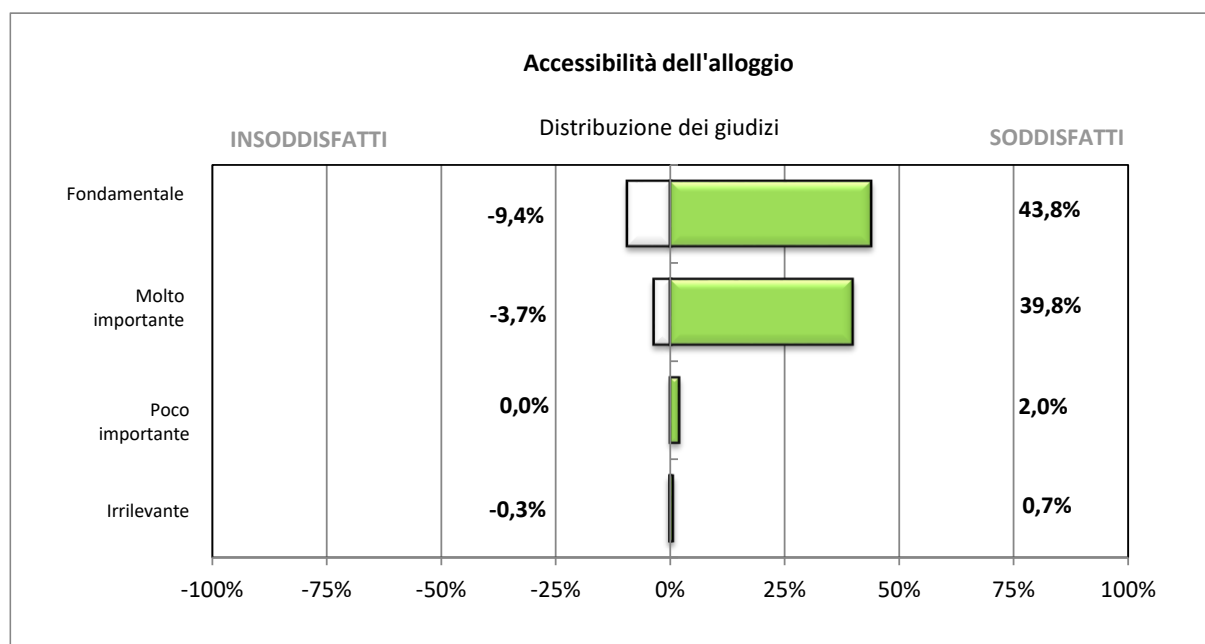
Gruppo	Accessibilità dell'alloggio													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI									
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	2	1		1	2	6	1	4	7	23	28	63	0	69	
altri comuni protezione	8		4	3	3	18		2	10	20	33	65	1	83	
capoluogo altre fasce	2	2	1		2	7		4	8	13	34	59	0	66	
capoluogo protezione	2	4	1	1	2	10			11	22	38	71	0	81	
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>36</b>	<b>78</b>	<b>133</b>	<b>258</b>	<b>1</b>	<b>299</b>	



Anche per questo indicatore gli utenti concentrano i loro voti sui valori più elevati, accentuando ulteriormente la preferenza sul voto massimo. Tra gli utenti soddisfatti, infatti, il voto 5 raccoglie le indicazioni di 133 persone pari al 44,5% del campione. Questo è seguito dal voto 4 con 78 preferenze, corrispondenti al 26,1%, e il voto 3 con 36 persone, pari al 12%. Anche sul fronte degli utenti insoddisfatti il voto 5 raccoglie il maggior numero di indicazioni con 14 utenti, pari al 4,7% del campione. A differenza della distribuzione dei voti tra gli utenti soddisfatti, a seguire il voto 5 è il voto 1 con il 3% di preferenze, ovvero 9 utenti, mentre percentuali più basse interessano gli altri voti della scala di soddisfazione.

**Distribuzione dei giudizi**

Gruppo	Accessibilità dell'alloggio										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce		1		5	6		2	27	34	63	0	69
altri comuni protezione			6	12	18	1	3	34	27	65	1	83
capoluogo altre fasce			1	6	7	1	1	18	39	59	0	66
capoluogo protezione	1		4	5	10			40	31	71	0	81
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>28</b>	<b>41</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>119</b>	<b>131</b>	<b>258</b>	<b>1</b>	<b>299</b>



La qualità attesa relativa all’accessibilità dell’alloggio è piuttosto elevata: il 53,2% degli intervistati ritiene sia un aspetto “Fondamentale”, il 43,5% lo ritiene “Molto importante”. La distribuzione dei giudizi tra le due valutazioni è pressoché equivalente tra gli utenti soddisfatti, mentre risulta fortemente accorpata sulla valutazione “Fondamentale” tra gli utenti insoddisfatti dell’indicatore. Infine, sette utenti ritengono “Poco importante” questo aspetto e tre si esprimono con la valutazione “Irrilevante”.

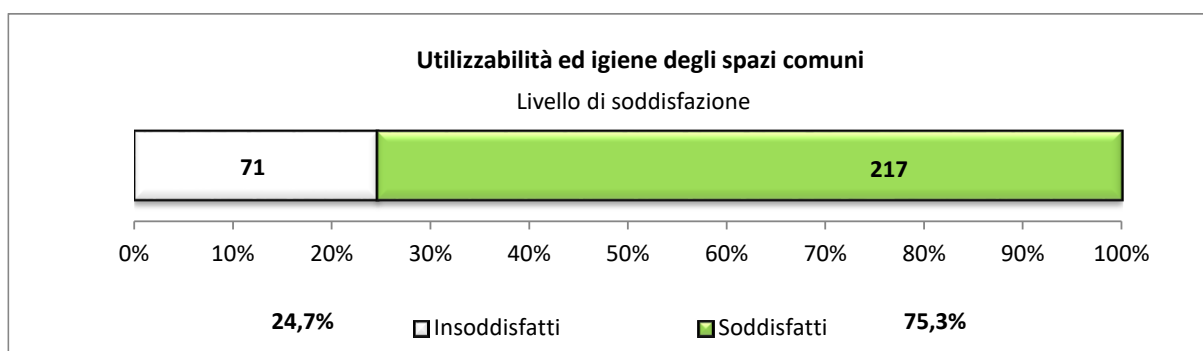
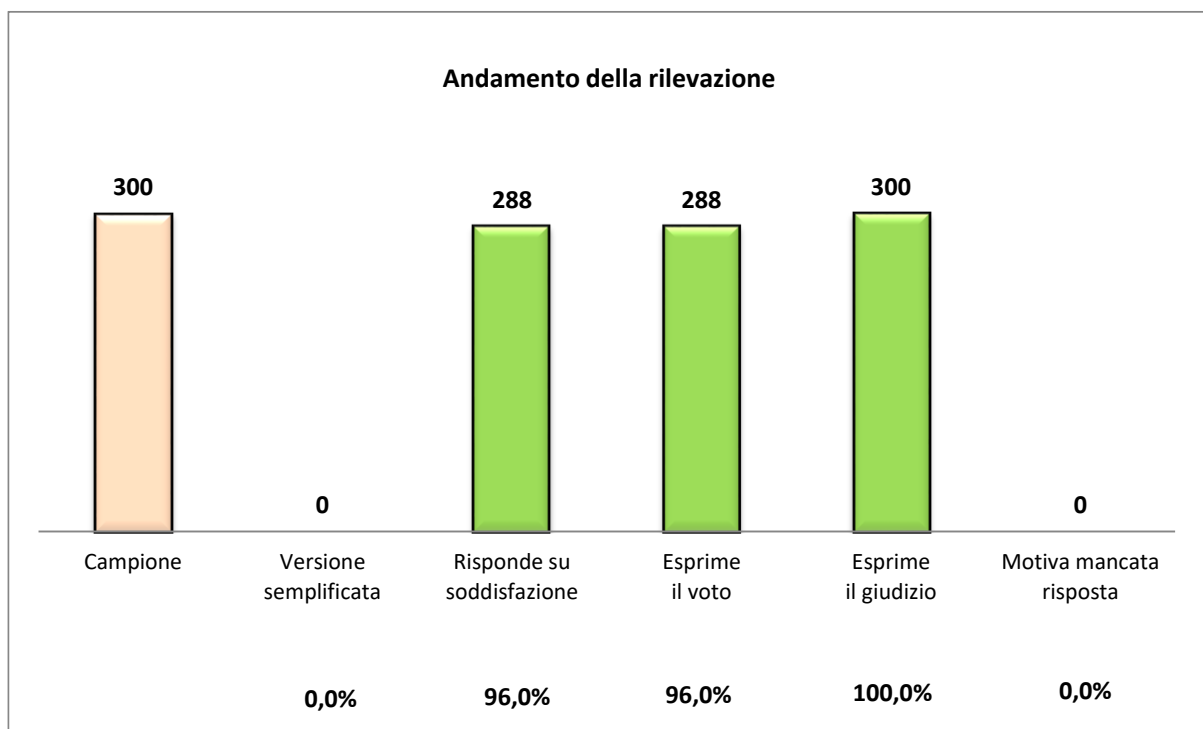




## ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE RELAZIONI INTERNE AI FABBRICATI

### Indicatore n° 3

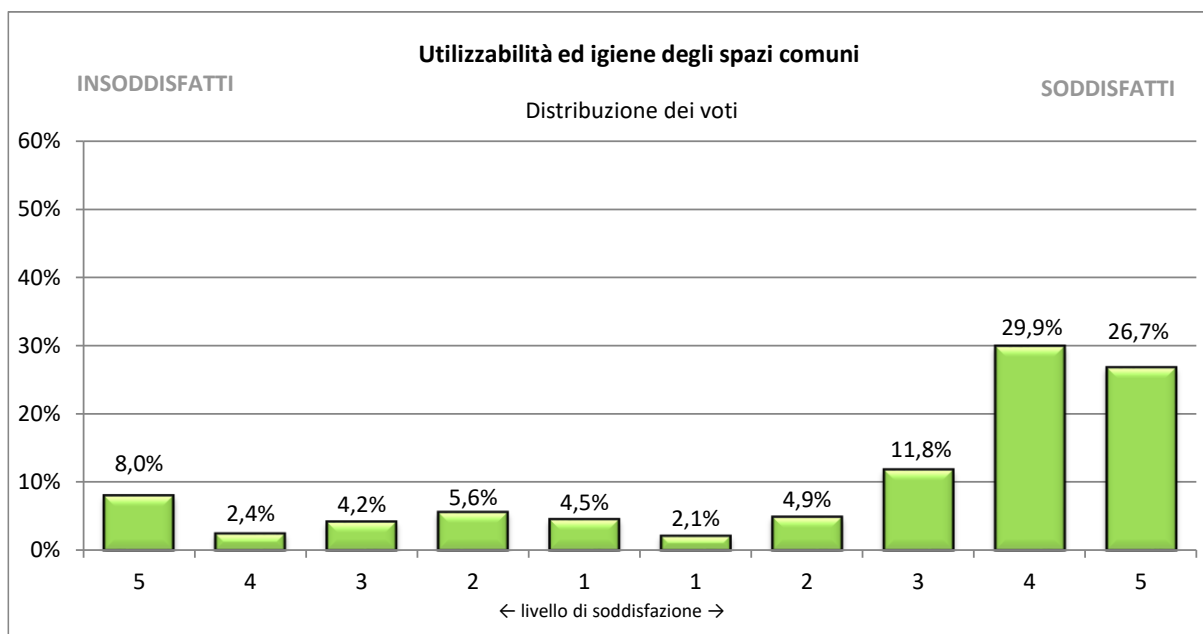
Si ritiene soddisfatto **dell’utilizzabilità e dell’igiene degli spazi comuni** presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Alla terza domanda, relativa all’utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni, la percentuale di utenti soddisfatti è pari al 75,3% mentre il 24,7% si ritiene insoddisfatto. Dodici utenti non esprimono un voto e motivano la mancata risposta affermando che il loro alloggio non è all’interno di un condominio o che rispetto al condominio hanno un’entrata privata. Per questa domande non si è ricorsi alla versione semplificata. Occorre evidenziare che una parte degli utenti intervistati afferma che il problema relativo all’igiene degli spazi comuni non dipende dall’ACER ma dal comportamento di alcuni inquilini che non puliscono le scale e/o non curano il giardino.

**Distribuzione dei voti**

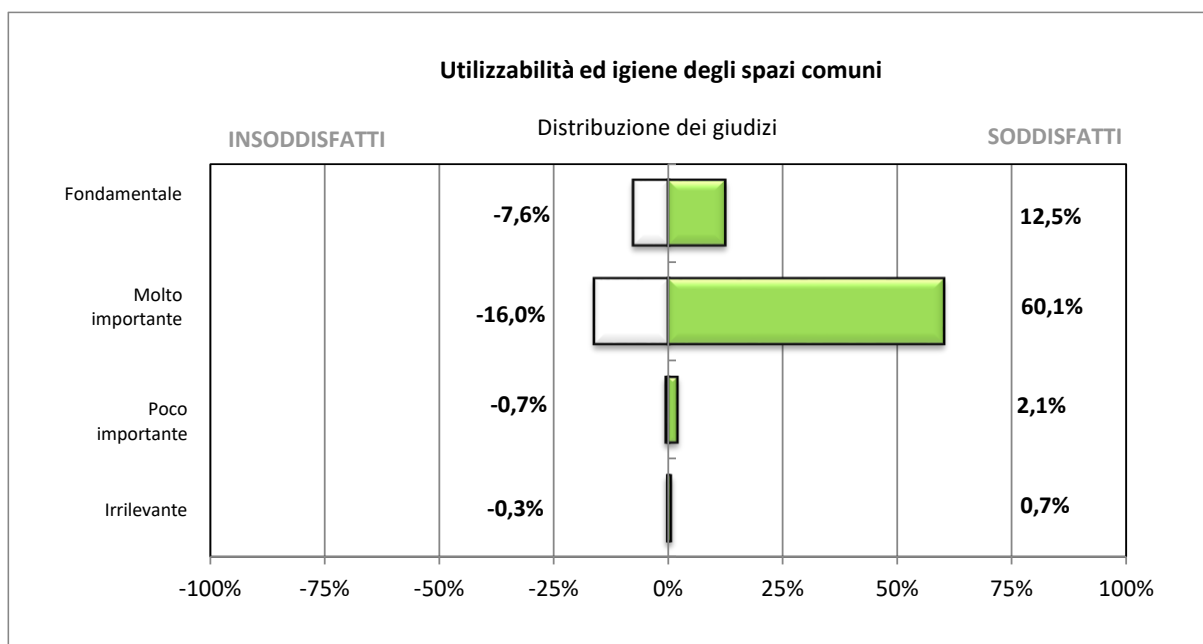
Gruppo	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	4			4	4	12	3	3	10	20	18	54	3	66
altri comuni protezione	8	2	6	1	3	20	1	4	8	22	23	58	6	78
capoluogo altre fasce	6	1	2	3	3	15		5	8	18	19	50	1	65
capoluogo protezione	5	4	4	8	3	24	2	2	8	26	17	55	2	79
<b>Totale</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>71</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>34</b>	<b>86</b>	<b>77</b>	<b>217</b>	<b>12</b>	<b>288</b>



Gli utenti soddisfatti esprimono come qualità percepita di questo indicatore il voto 4 per il 29,9%, seguito dal 26,7% del voto 5 e dall’11,8% del voto 3, gli altri voti hanno pesi minori. Gli utenti insoddisfatti, sebbene distribuiti lungo tutta la scala, prediligono il voto 5 che è pari all’8% delle preferenze, seguito dai livelli 1, 2 e 3, comparabili tra loro e con voti che spaziano dal 4 al 6% delle preferenze.

**Distribuzione dei giudizi**

Gruppo	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni											
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					non risponde	Risposte valide
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			9	3	12		1	49	4	54	3	66
altri comuni protezione		1	11	8	20	1	1	46	10	58	6	78
capoluogo altre fasce		1	6	8	15	1	2	38	9	50	1	65
capoluogo protezione	1		20	3	24		2	40	13	55	2	79
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>46</b>	<b>22</b>	<b>71</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>173</b>	<b>36</b>	<b>217</b>	<b>12</b>	<b>288</b>

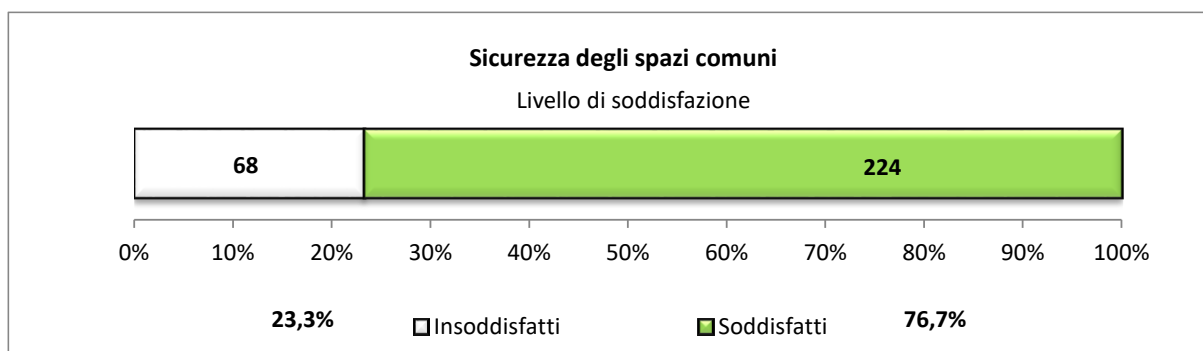
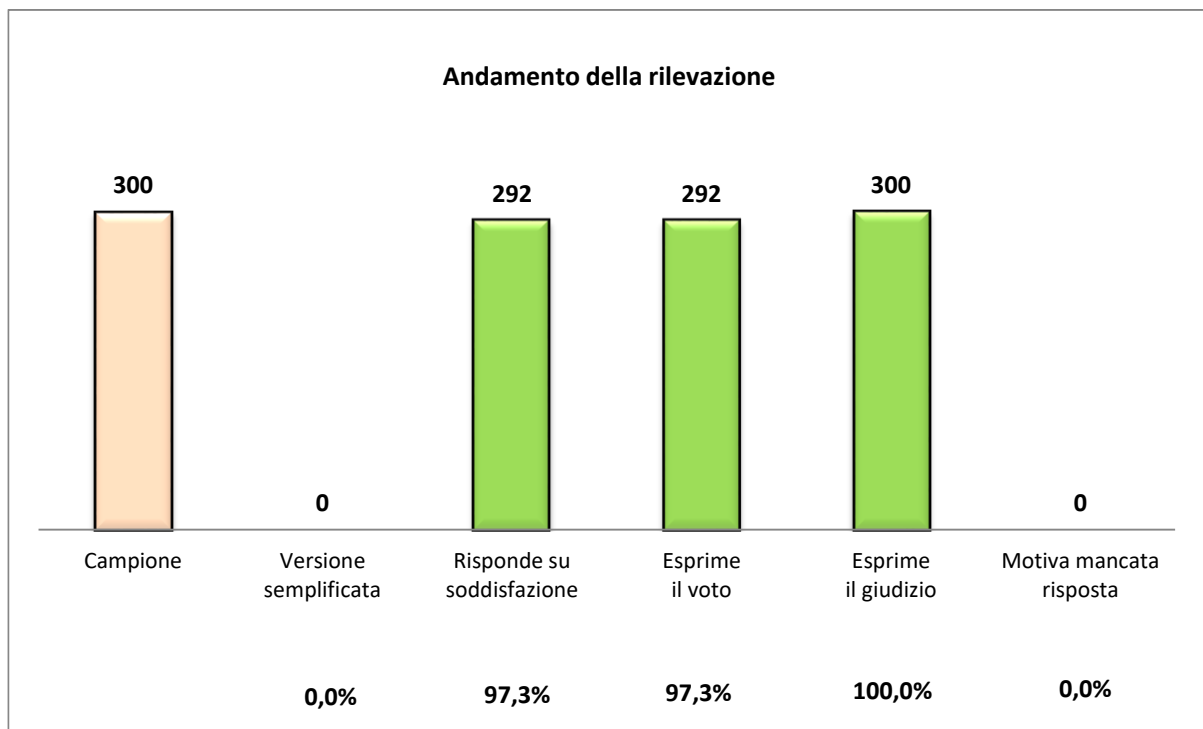


La qualità attesa per questo indicatore è elevata: sono complessivamente 219 su 288 gli utenti che si esprimono con la valutazione “Molto importante”, pari quasi al 76,1% dei casi. Di questi, 173 sono quelli che al quesito hanno espresso soddisfazione. Sono invece 58 gli utenti – pari al 20,1% dei casi – a ritenere tale aspetto “Fondamentale”: in questo caso sono 36 gli assegnatari soddisfatti e 22 quelli insoddisfatti. Infine, otto utenti ritengono questo specifico aspetto “Poco Importante” e tre assegnatari lo ritengono “Irrilevante”. In questi ultimi casi sono persone che dichiarano di spostarsi poco dall’alloggio in particolare per condizioni legate alla salute, o a causa del lavoro di non utilizzare gli spazi comuni.



### Indicatore n° 4

Si ritiene soddisfatto della **sicurezza degli spazi comuni** presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?

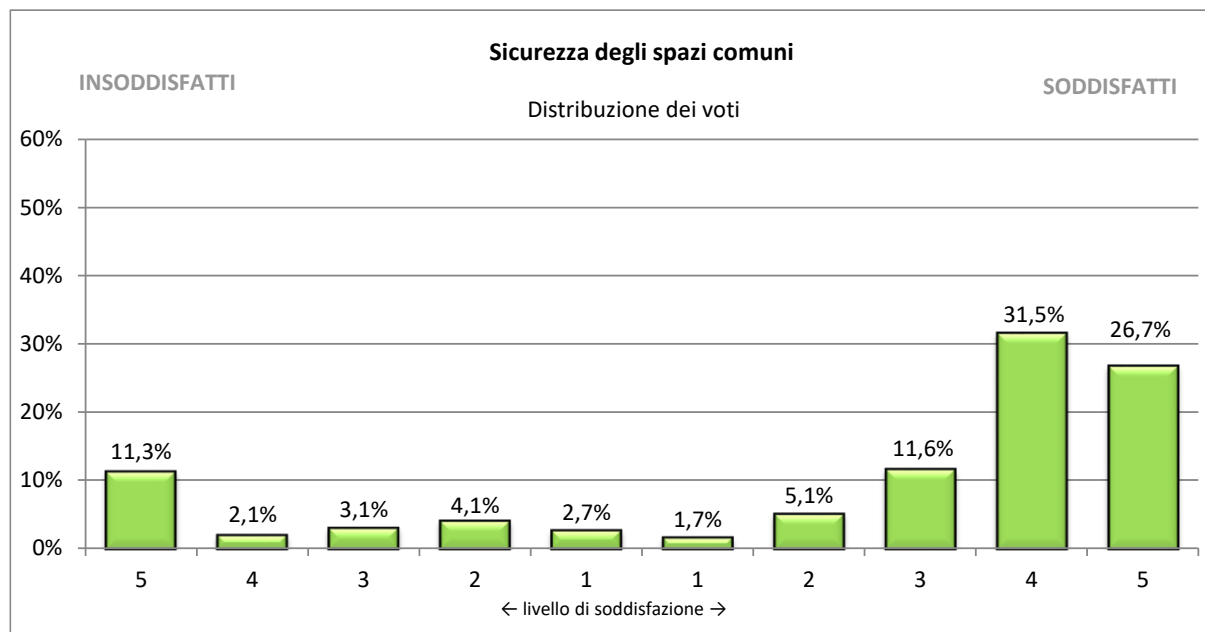


Per questo indicatore il 76,7% di utenti, 224, esprime soddisfazione, a fronte di un 23,3% che risulta invece insoddisfatto. Sono poi otto gli inquilini che non rispondono attribuendo, come per l’indicatore precedente, la mancata risposta al fatto che l’abitazione non fa parte di un condominio. Non è stata utilizzata la versione semplificata.

Quasi un quarto degli intervistati manifesta insoddisfazione rispetto alla sicurezza e questa nasce da convivenze non gradite all’interno del fabbricato, dal livello generale di sicurezza della zona in cui lo stesso è ubicato, dall’insufficiente illuminazione degli spazi comuni o dal comportamento di alcuni condomini, che, in particolare, lasciano porte e cancelli aperti.

**Distribuzione dei voti**

Gruppo	Sicurezza degli spazi comuni													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	5	3	3	2	1	14	2	5	9	19	17	52	3	66	
altri comuni protezione	10	1	1		3	15		7	10	25	24	66	3	81	
capoluogo altre fasce	8	1	3	1	1	14	2	2	7	23	18	52	0	66	
capoluogo protezione	10	1	2	9	3	25	1	1	8	25	19	54	2	79	
<b>Totale</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>68</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>34</b>	<b>92</b>	<b>78</b>	<b>224</b>	<b>8</b>	<b>292</b>	

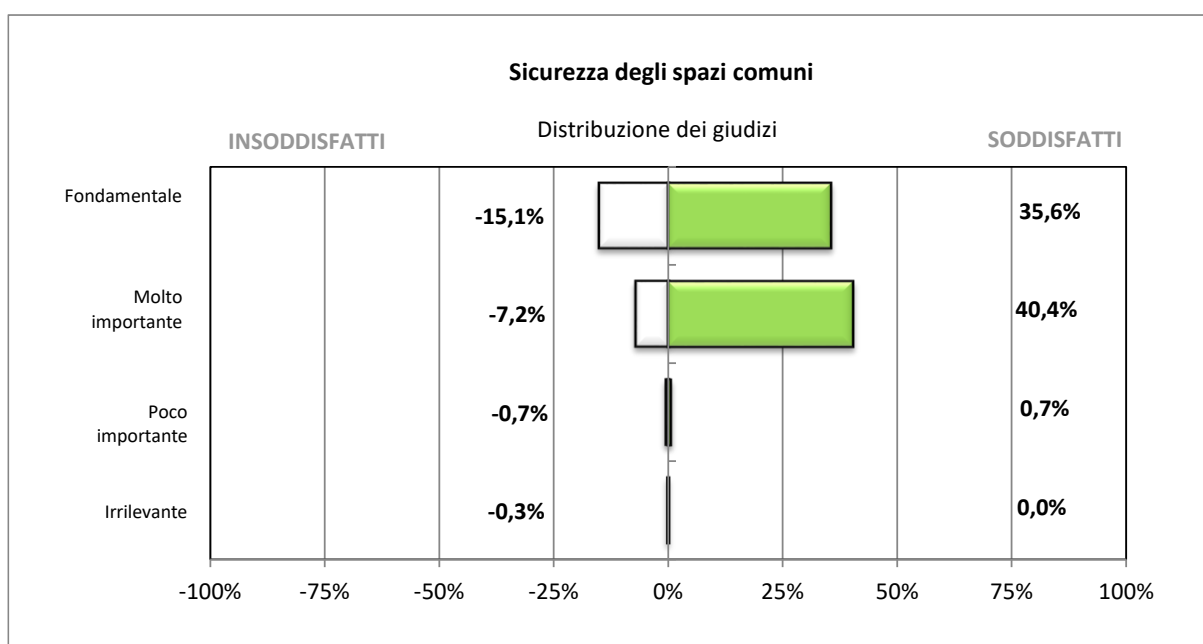


Anche per questo indicatore gli utenti si esprimono concentrando le loro indicazioni sui voti medio-alti. La maggior parte degli utenti soddisfatti - 92 persone su 224 - indica il voto 4, pari al 31,5% del campione, seguiti poi da 78 utenti, pari al 26,75% del campione, che indicano il voto massimo e 34 utenti (11,6%) che si esprimono con il voto 3. Notevolmente inferiore, ma non trascurabile, il numero di coloro che si esprimono con i voti 1 e 2.

Tra gli utenti che manifestano insoddisfazione, 33 persone su 68 si concentrano sul voto 5, rappresentando la metà degli insoddisfatti e l’11,3% del campione. I restanti 35 utenti che si esprimono negativamente distribuiscono equamente le loro indicazioni tra gli altri voti della scala di valutazione, senza particolari differenze.

**Distribuzione dei giudizi**

Gruppo	Sicurezza degli spazi comuni										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce		1	4	9	14			22	30	52	3	66
altri comuni protezione				5	10	15	1	39	26	66	3	81
capoluogo altre fasce				3	11	14	1	24	27	52	0	66
capoluogo protezione	1	1	9	14	25			33	21	54	2	79
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>44</b>	<b>68</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>118</b>	<b>104</b>	<b>224</b>	<b>8</b>	<b>292</b>



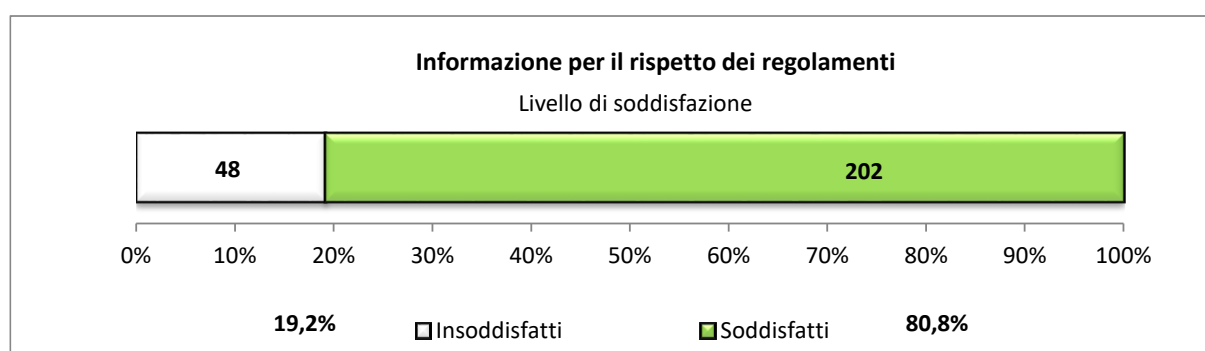
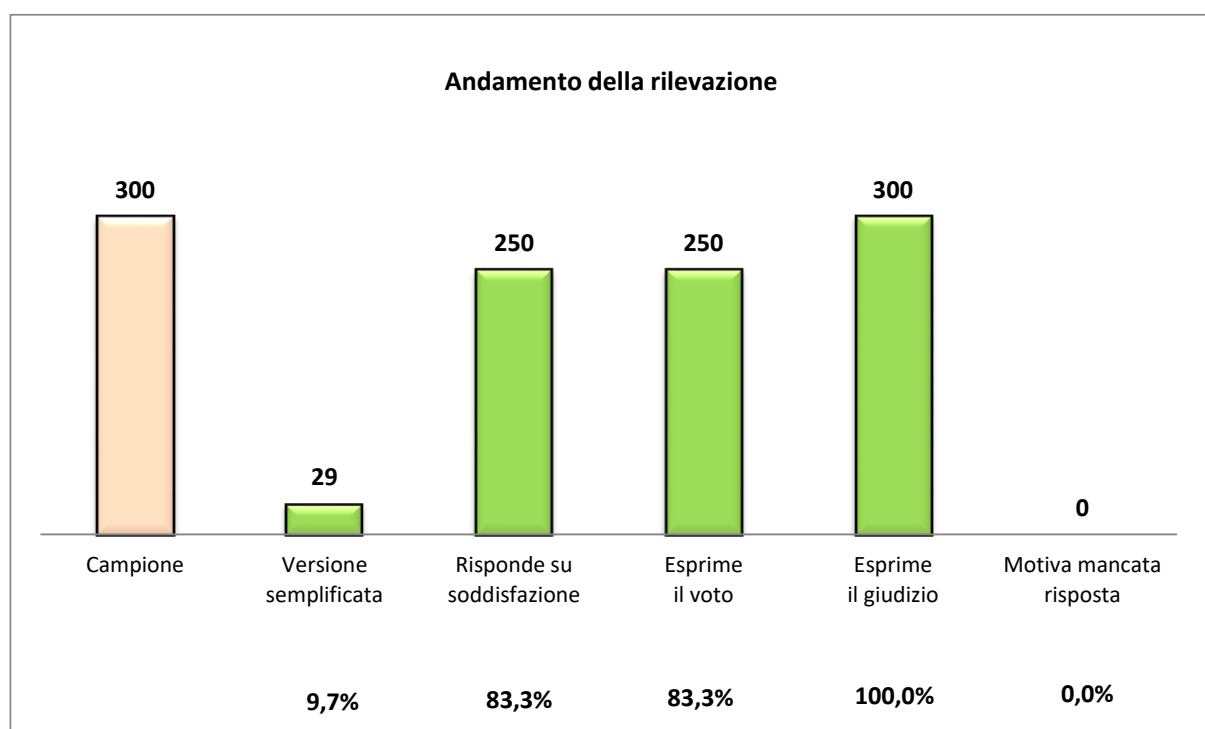
La qualità attesa relativamente alla sicurezza degli spazi comuni è mediamente elevata: sono complessivamente 148 gli utenti che si esprimono con la valutazione “Fondamentale”, pari al 50,7% dei casi. Di questi, 104 esprimono soddisfazione e 44 esprimono insoddisfazione. Sono altresì 139 gli utenti – pari al 47,6% dei casi – a ritenere questo aspetto “Molto importante”: in questo caso sono 118 gli assegnatari soddisfatti e 21 quelli insoddisfatti. Infine quattro utenti dichiarano la sicurezza “Poco Importante” e uno la considera “Irrilevante”.





### Indicatore n° 5

Si ritiene soddisfatto **dell’informazione che Acer** (tramite comunicati, diffide, articoli sul proprio periodico) **effettua per indurre gli assegnatari a rispettare i regolamenti d’uso e condominiali e delle conseguenze che rischiano i trasgressori?** Come considera questo aspetto?

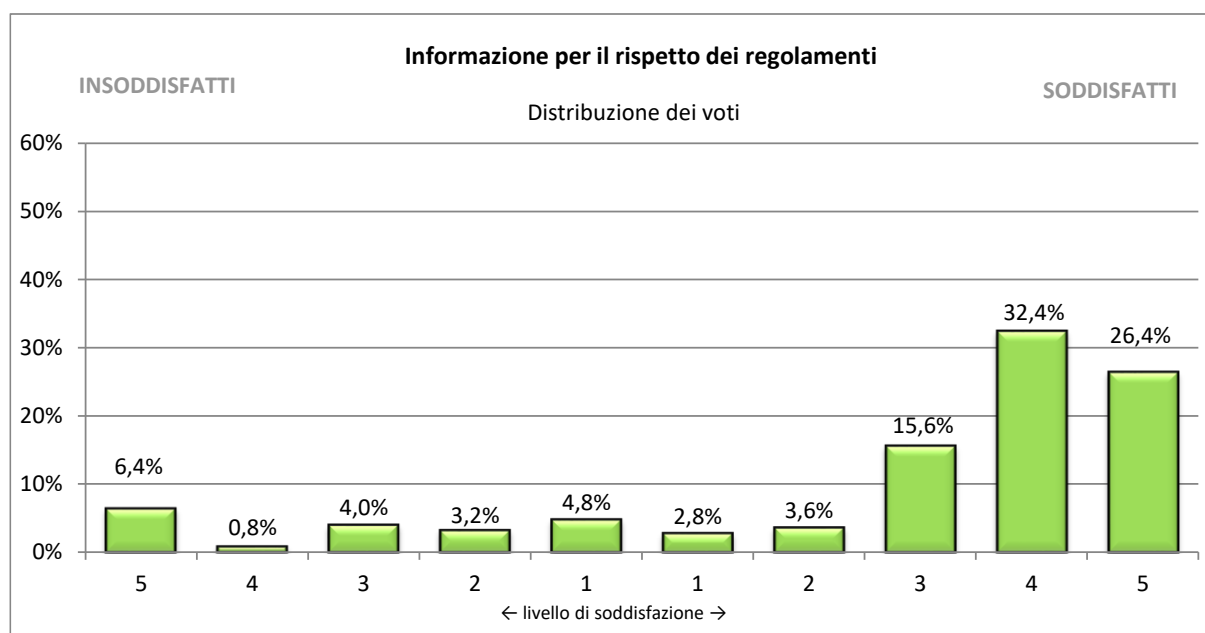


Per questo indicatore, a differenza dei precedenti, sono 250 gli utenti che rispondono alla domanda ed esprimono un voto. Motivazione delle 50 mancate risposte è da ricercare nella mancata lettura delle informazioni, nel fatto che l’alloggio non fa parte di un condominio o nel fatto che, anche in presenza di inquilini con comportamenti non rispettosi dei regolamenti, non si ritiene ACER inadempiente ma gli inquilini stessi. Dei 250 utenti rispondenti, l’80,8% si ritiene soddisfatto a fronte di un 19,2% che si ritiene invece insoddisfatto. Ad alcuni utenti, inoltre, sarebbe gradita anche una presenza sporadica e non programmata da parte di operatori ACER.

Per questa domanda si è ricorsi ventinove volte alla versione semplificata.

**Distribuzione dei voti**

Gruppo	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale				
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5	Totale		
altri comuni altre fasce	3		2	1	2	8	3	5	8	19	13	48	13	56	
altri comuni protezione	3	1	3	2	4	13	2	2	10	19	20	53	18	66	
capoluogo altre fasce	3		4	1	3	11		1	8	20	17	46	9	57	
capoluogo protezione	7	1	1	4	3	16	2	1	13	23	16	55	10	71	
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>48</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>39</b>	<b>81</b>	<b>66</b>	<b>202</b>	<b>50</b>	<b>250</b>	

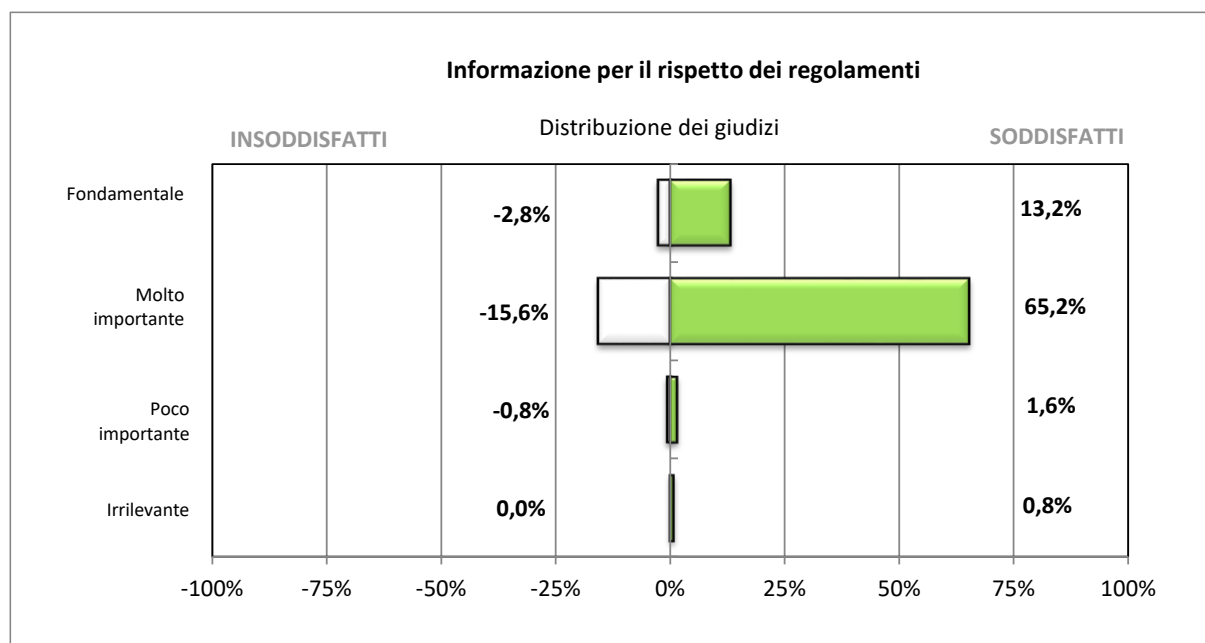


Dei 202 utenti che apprezzano questo aspetto, 81 si esprimono con il voto 4 rappresentando il 32,4% del totale delle risposte. A seguire, sono 66 coloro che si esprimono con il voto 5, rappresentando in questo caso il 26,4%. Infine, 39 utenti, pari al 15,6%, indicano il voto 3. Le indicazioni riferite ai voti 1 e 2 sono molto meno significative, superando di poco il 6% complessivo.

Gli inquilini molto insoddisfatti – che indicano il voto 5 – sono 16, corrispondenti al 6,4% del totale. Quasi tutti gli altri voti sono distribuiti da 1 a 3 e sono espressi rispettivamente da 12, 8 e 10 persone.

**Distribuzione dei giudizi**

Gruppo	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti											
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					non risponde	Risposte valide
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			7	1	8		1	41	6	48	13	56
altri comuni protezione		1	9	3	13	1	2	42	8	53	18	66
capoluogo altre fasce			9	2	11		1	34	11	46	9	57
capoluogo protezione		1	14	1	16	1		46	8	55	10	71
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>39</b>	<b>7</b>	<b>48</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>163</b>	<b>33</b>	<b>202</b>	<b>50</b>	<b>250</b>



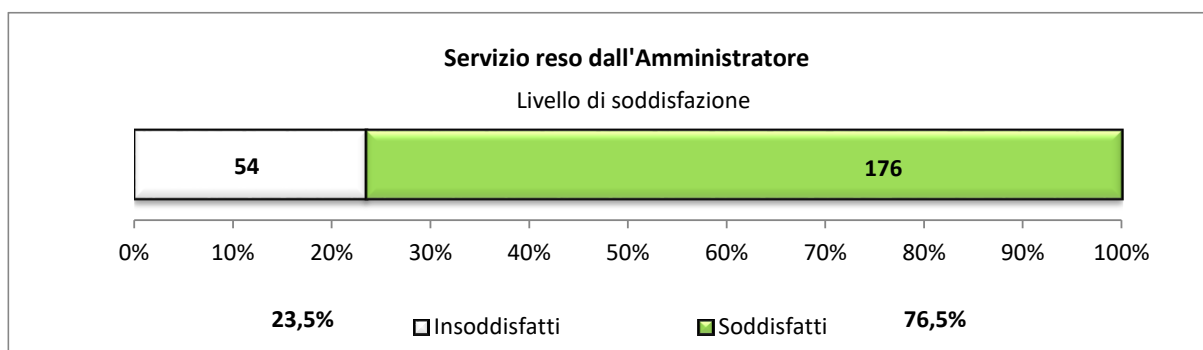
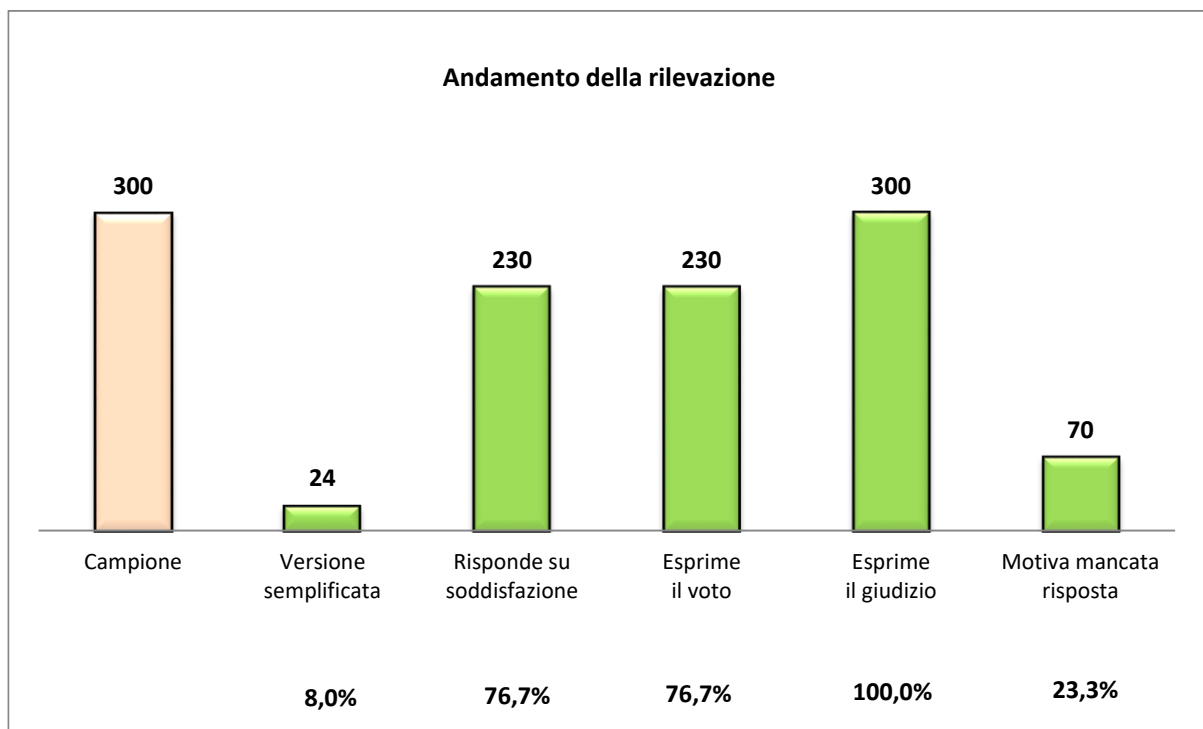
L’informazione per il rispetto dei regolamenti ha un buon livello di qualità attesa: l’80,8% degli utenti che hanno risposto (202 persone) esprime il giudizio “Molto importante”, dividendosi tra il 65,2% che fa parte del gruppo che precedentemente ha espresso soddisfazione e il 15,6% che, al contrario, ha espresso insoddisfazione. Il 16% degli utenti (40 persone) lo valuta invece un aspetto “Fondamentale”: in questo caso gli utenti soddisfatti rappresentano il 13,2%. Sei inquilini esprimono poi il giudizio “Poco importante” e due “Irrilevante”.



## ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ GESTIONALI

### Indicatore n° 6

Si ritiene soddisfatto del **servizio reso dall’Amministratore del fabbricato?** (ad es.: rendicontazione spese comuni, facilità nel contattarlo in caso di bisogno, ecc.). Come considera questo aspetto?



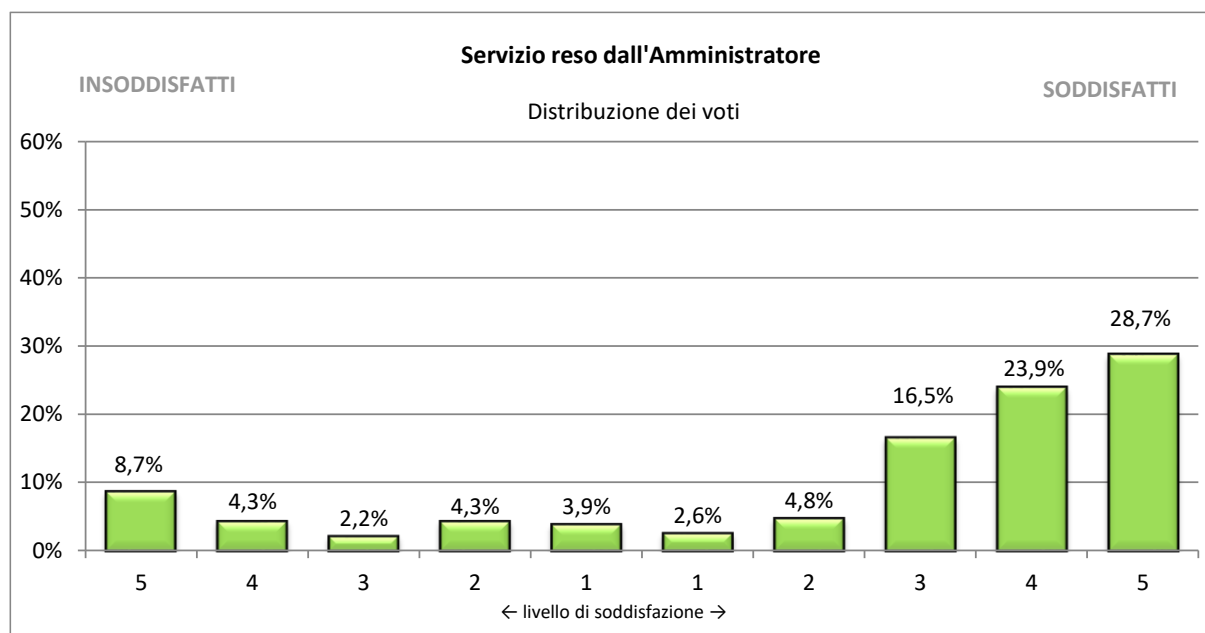
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non le paga	4	7		1	12
E' un altro familiare che se ne occupa					
Si affida ad un'altra persona					
Non sa rispondere	22	17	8	11	58
<b>Totale</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>70</b>

Sull'aspetto relativo al servizio reso dall'Amministratore sono 230 gli utenti che rispondono alla domanda. Tra gli utenti che non rispondono, 70 in totale, corrispondenti al 23,3% del campione, 58 non sono in grado di esprimere alcun voto, mentre 12 hanno dichiarato di non pagare le spese condominiali perché non vi è un Amministratore che gestisce le spese del loro alloggio. Tra i primi, una motivazione è dovuta a un recente cambio di Amministratore e a una conseguente impossibilità di esprimere una valutazione sulla nuova gestione condominiale.

Il 76,5% di chi risponde è soddisfatto, mentre il 23,5% si dichiara insoddisfatto. In questo caso si è dovuti ricorrere alla versione semplificata della domanda 24 volte.

#### Distribuzione dei voti

Gruppo	Servizio reso dall'Amministratore												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	4		1	1	3	9	1	3	7	14	9	34	26	43
altri comuni protezione	7	2		4	3	16	3	3	9	13	16	44	24	60
capoluogo altre fasce	3	3	1	3	1	11	2	4	9	13	19	47	8	58
capoluogo protezione	6	5	3	2	2	18		1	13	15	22	51	12	69
<b>Totale</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>54</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>38</b>	<b>55</b>	<b>66</b>	<b>176</b>	<b>70</b>	<b>230</b>

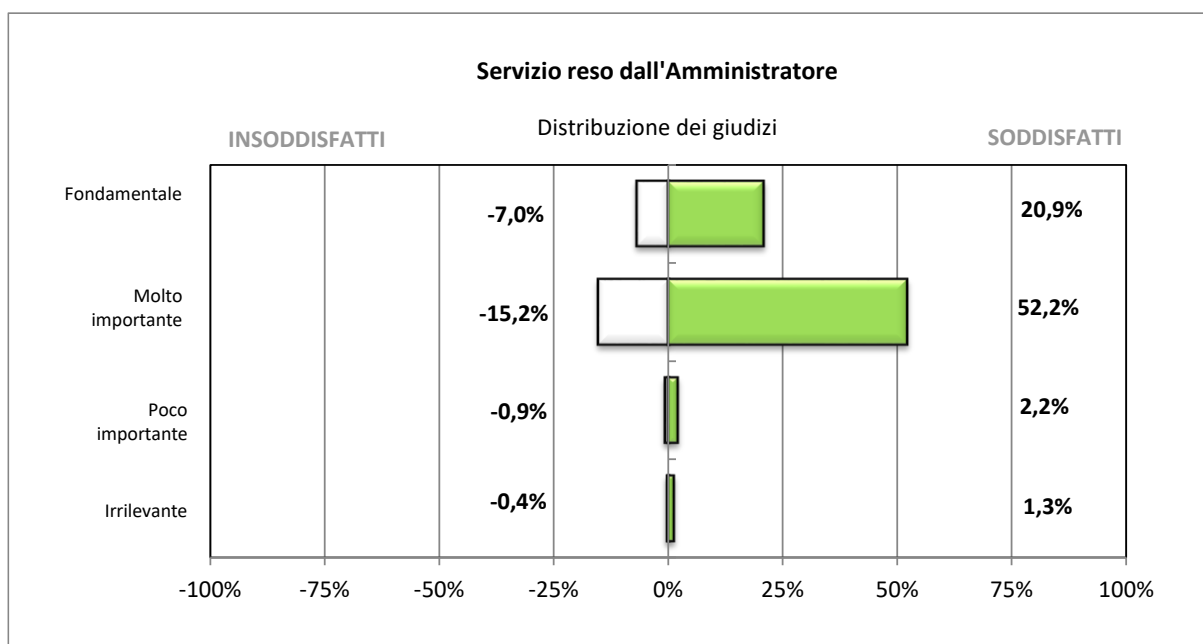


Gli utenti soddisfatti del servizio reso dall'Amministratore distribuiscono i loro voti soprattutto nella parte medio-alta della scala. I voti 3, 4 e 5, infatti, sono quelli sui quali si concentrano il maggior numero di indicazioni, rispettivamente: 38 utenti pari al 16,5% di chi risponde, 55 pari al 23,9% e 66 utenti pari al 28,7%.

Tra chi esprime insoddisfazione i voti espressi sono distribuiti lungo tutta la scala, con un picco sul voto 5, che raccoglie le indicazioni di 20 utenti (8,7%), seguono i voti 2 e 4 entrambi con 10 utenti (4,3%), infine i punteggi 1 e 3 rispettivamente con 9 e 5 utenti.

**Distribuzione dei giudizi**

Gruppo	Servizio reso dall'Amministratore										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			5	4	9		1	25	8	34	26	<b>43</b>
altri comuni protezione		1	11	4	16	2	3	32	7	44	24	<b>60</b>
capoluogo altre fasce			6	5	11	1		26	20	47	8	<b>58</b>
capoluogo protezione	1	1	13	3	18		1	37	13	51	12	<b>69</b>
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>35</b>	<b>16</b>	<b>54</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>120</b>	<b>48</b>	<b>176</b>	<b>70</b>	<b>230</b>



Il Servizio reso dall’Amministratore è un aspetto verso il quale gli utenti prestano una buona attenzione, anche considerando il fatto che alcuni inquilini dichiarano le spese comuni onerose rispetto al canone d’affitto. Sono complessivamente 155, pari al 67,4%, gli utenti che prediligono la valutazione “Molto importante”. A questi seguono 64 persone che si esprimono con la valutazione “Fondamentale”, rappresentando una quota pari al 27,9% di chi risponde. In entrambi i casi, sia per gli utenti che hanno espresso soddisfazione che per gli insoddisfatti, circa i due terzi dei rispondenti ha scelto la valutazione “Molto importante” (rispettivamente, 120 utenti e 35 si sono espressi in tal senso).

Sette utenti si esprimono con valutazione “Poco Importante” e quattro con “Irrilevante”. Questi ultimi giustificano la loro valutazione affermando che non abitando in un condominio non hanno questo tipo di servizio.

**Approfondimento su giudizi per tipologia di Amministrazione**

Poiché in merito alla soddisfazione del servizio reso dall’Amministratore, sui 230 utenti che rispondono alla domanda, il servizio viene svolto da ACER in 151 casi, ovvero oltre il 65% del totale, si è inteso effettuare un approfondimento.

Nel dettaglio, su 300 intervistati, 170 usufruiscono della Gestione Condominiale ACER, di questi 151 hanno risposto alla domanda relativa all’indicatore 6. I rimanenti 19 sono compresi tra coloro che non erano in grado di esprimere alcuna valutazione.

Con solo riferimento agli utenti che usufruiscono di tale gestione, il 78,8% si dichiara soddisfatto del servizio e assegna voti medio-alti, mentre il restante 21,2% dichiara insoddisfazione. Osservando più nel dettaglio la distribuzione dei giudizi, quelli molto soddisfatti rappresentano il 31% di questo sottoinsieme, mentre quelli molto insoddisfatti ne rappresentano il 6%.

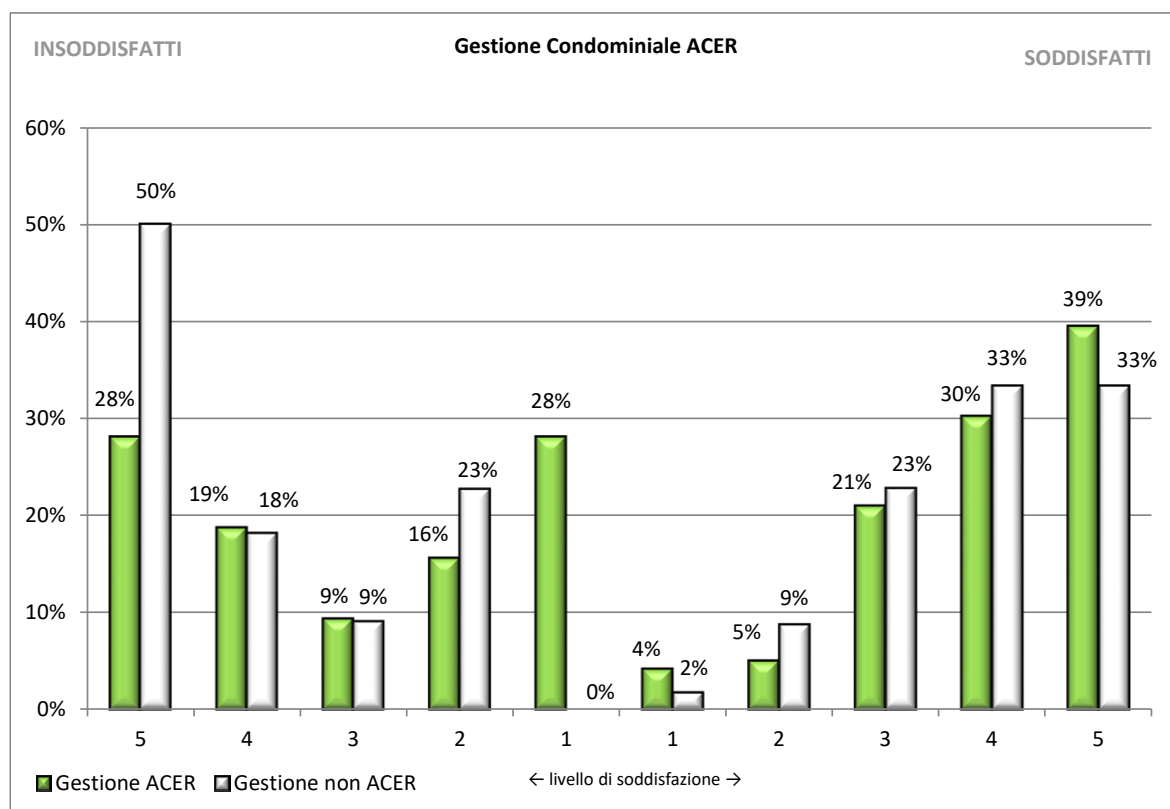
Confrontando questi valori con quelli relativi al livello di soddisfazione rispetto alla gestione non ACER, pari al 72,2% del sottogruppo dedicato, si denota una prevalenza di soddisfazione relativamente maggiore nella Gestione Condominiale ACER. Inoltre, focalizzando l’attenzione sulle valutazioni negative, si nota come questa in molti casi sia moderatamente negativa nella Gestione Condominiale ACER a fronte di una tendenza fortemente negativa nella gestione non ACER.

	INSODDISFATTI							SODDISFATTI							Totale
	5	4	3	2	1	Totale	% sul totale	1	2	3	4	5	Totale	% sul totale	
Gestione ACER	9	6	3	5	9	32	21,2	5	6	25	36	47	119	78,8	151
Gestione non ACER	11	4	2	5		22	27,8	1	5	13	19	19	57	72,2	79
<b>Totale</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>54</b>	<b>23,5</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>38</b>	<b>55</b>	<b>66</b>	<b>176</b>	<b>76,5</b>	<b>230</b>

Nello specifico delle ragioni di insoddisfazione, alcuni inquilini insoddisfatti della Gestione Condominiale ACER attribuiscono la loro valutazione alla mancata presenza dell’Amministratore, in particolare questa considerazione nasce dai due anni di pandemia durante i quali non sono state svolte le regolari assemblee condominiali. Sulla gestione condominiale vi sono anche alcune idee contrastanti in merito alla figura del caposcala.

Inoltre, qualche utente ha avuto problemi nel rispondere al quesito in quanto perplesso relativamente alla distinzione tra ACER come gestione degli alloggi e ACER come gestione condominiale.



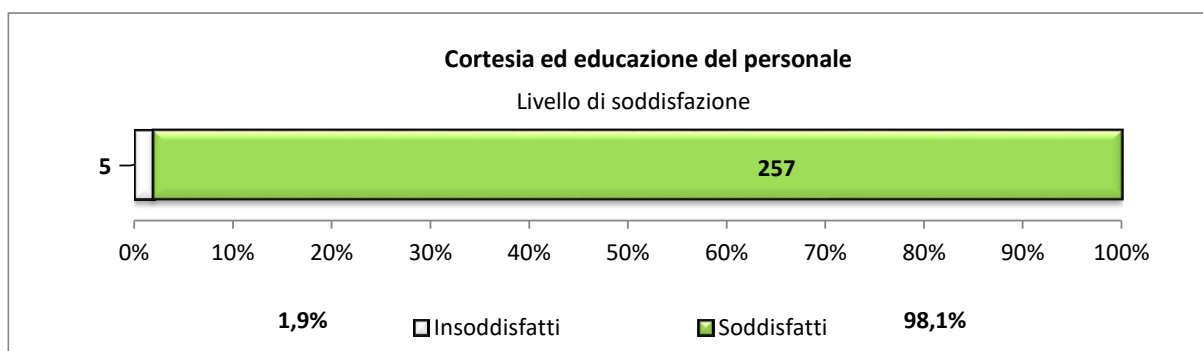
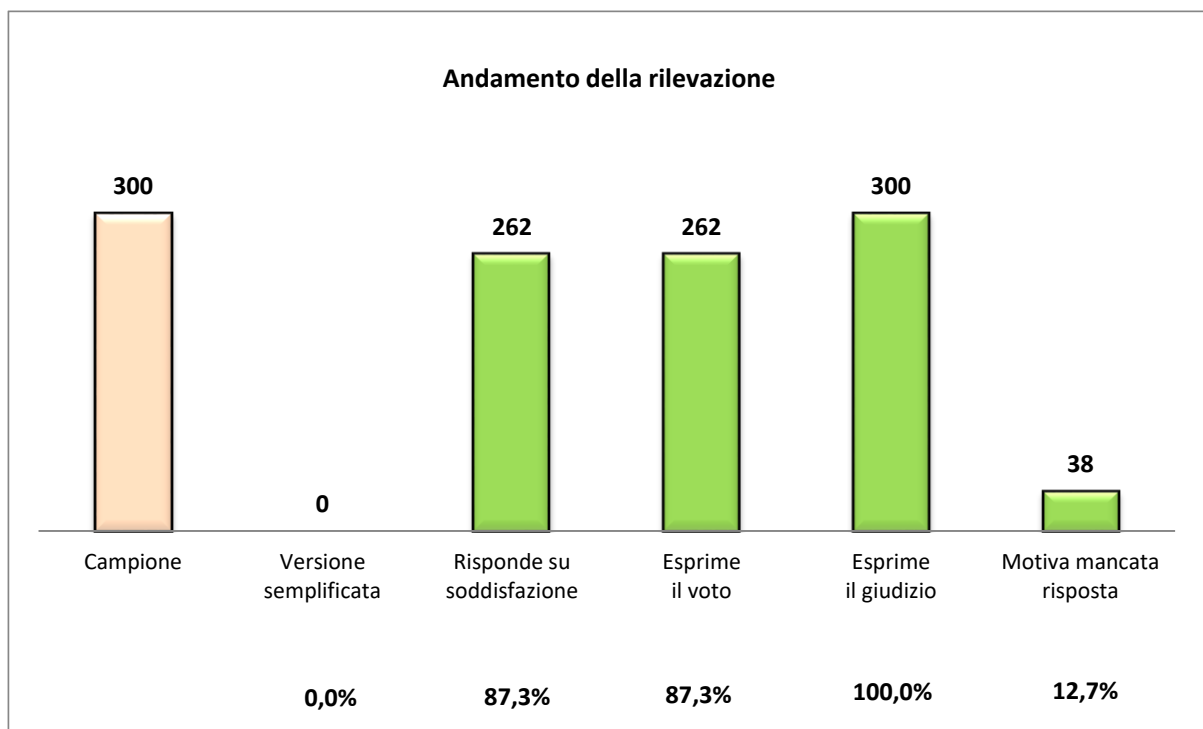




**ASPETTI SULLA QUALITÀ NEI RAPPORTI CON IL PERSONALE DELL’ACER**

**Indicatore n° 7**

Si ritiene soddisfatto della **cortesia e dell’educazione del personale** dell’ACER? (ad esempio in occasioni di eventuali richieste). Come considera questo aspetto?

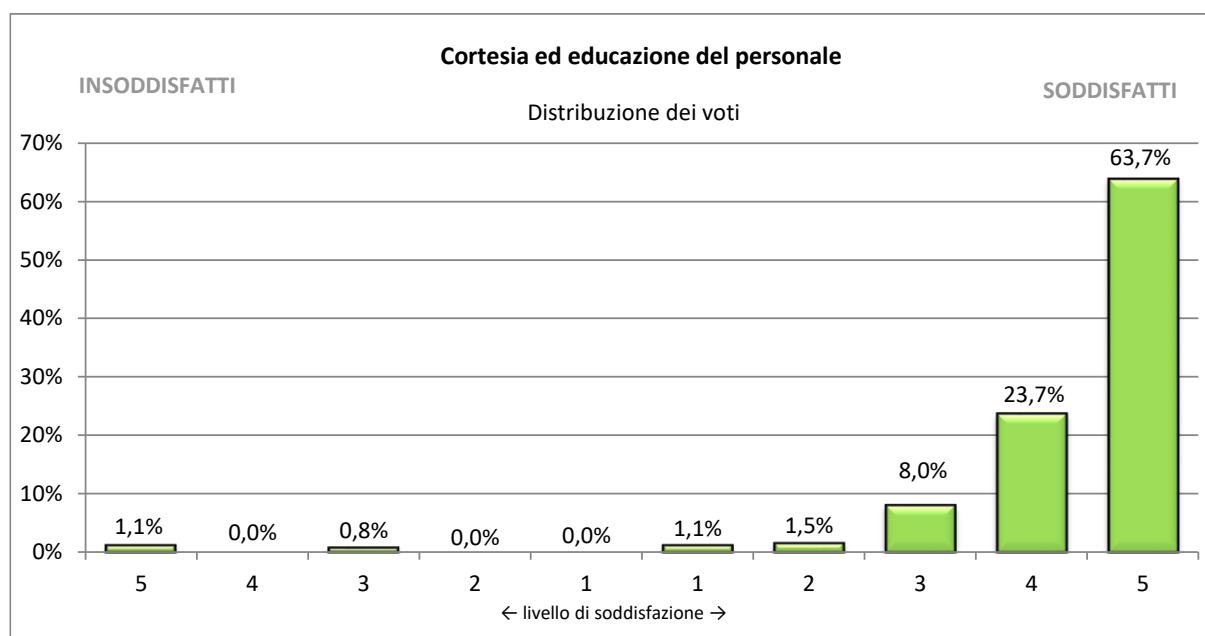


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	10	5	8	3	26
E' un altro familiare che se ne occupa		1	1	1	3
Si affida ad un'altra persona	2	2	3	2	9
Non sa rispondere					
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>38</b>

La cortesia ed educazione del personale dell’ACER in occasione di richieste, chiarimenti o informazioni è l’indicatore che registra la più alta percentuale di soddisfazione dell’intera rilevazione. Infatti, dei 262 utenti che esprimono un voto, 257 – pari al 98,1% - affermano di essere soddisfatti. Tra i 38 che non rispondono alla domanda e che rappresentano il 12,7% del campione, 26 utenti dichiarano di non aver mai avuto occasione o bisogno, 9 si affidano a un’altra persona (molto spesso l’Amministratore o il capo scala) e 3 dichiarano che è un altro familiare che se ne occupa. Per questo indicatore non è stato necessario utilizzare la versione semplificata.

#### Distribuzione dei voti

Gruppo	Cortesia ed educazione del personale												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	1		1			2	1	2	7	11	34	55	12	57
altri comuni protezione						0	1	2	3	16	54	76	8	76
capoluogo altre fasce	1					1			4	15	34	53	12	54
capoluogo protezione	1		1			2	1		7	20	45	73	6	75
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>62</b>	<b>167</b>	<b>257</b>	<b>38</b>	<b>262</b>

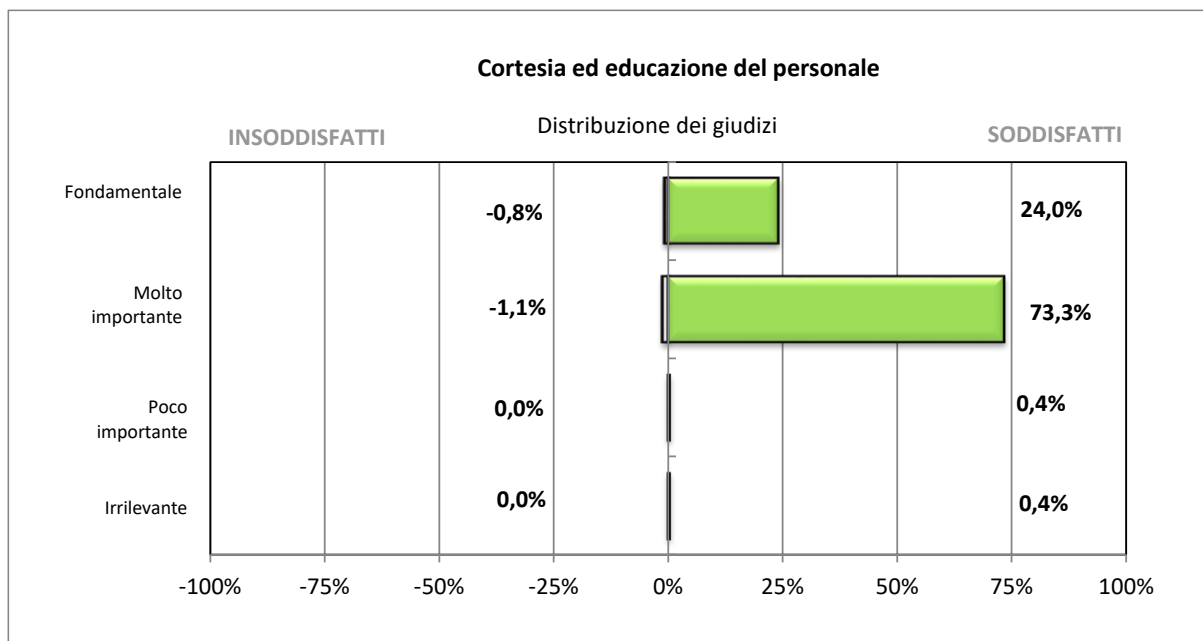


La tabella e il grafico sopra riportati fanno emergere l’elevato grado di soddisfazione degli utenti che per il 63,7% prediligono il voto 5, pari a 167 utenti. I voti 3 e 4 rappresentano rispettivamente l’8% e il 23,7% dei rispondenti. Percentuali più basse e relativamente trascurabili interessano gli altri livelli di soddisfazione.

Tra i pochi utenti insoddisfatti 3 si sono dichiarati molto insoddisfatti con il voto 5.

**Distribuzione dei giudizi**

Gruppo	Cortesia ed educazione del personale										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			1	1	2			45	10	55	12	57
altri comuni protezione					0		1	51	24	76	8	76
capoluogo altre fasce				1	1			39	14	53	12	54
capoluogo protezione			2		2	1		57	15	73	6	75
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>192</b>	<b>63</b>	<b>257</b>	<b>38</b>	<b>262</b>



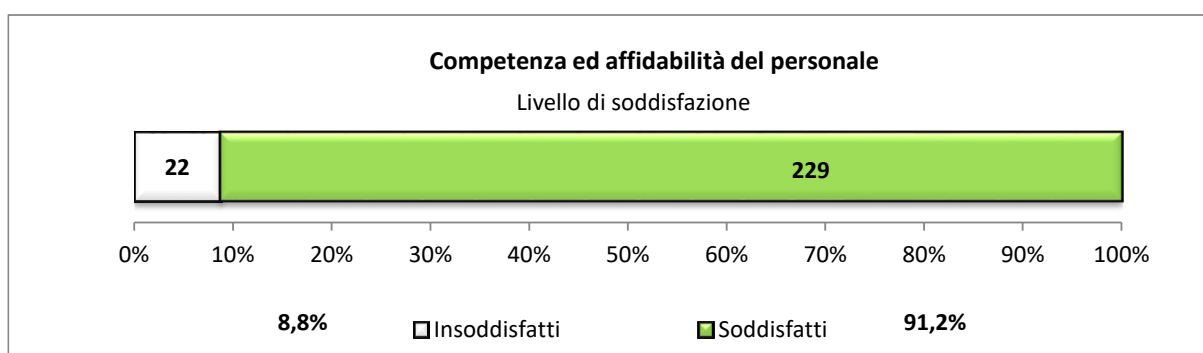
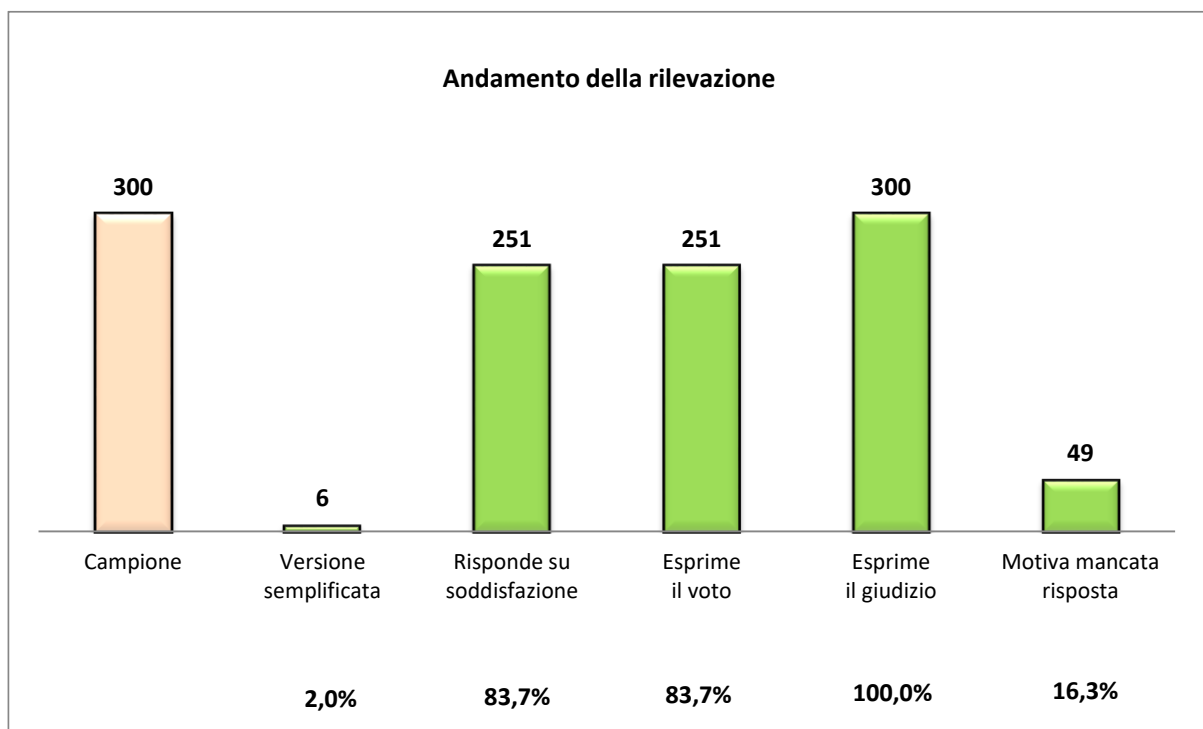
In merito al giudizio questo indicatore raccoglie una buona attenzione da parte degli intervistati e la quale quasi totalità si esprime con i giudizi “Molto Importante” e “Fondamentale”. In particolare, 195 utenti, di cui 3 insoddisfatti del servizio - pari al 74,4% di chi risponde alla domanda - ritengono questo aspetto “Molto Importante”. Altre 65 persone, di cui 63 hanno espresso soddisfazione sul servizio - pari al 24,8% - lo ritengono un aspetto “Fondamentale”.

Solo due utenti soddisfatti esprimono questo aspetto rispettivamente come “Poco importante” e “Irrilevante”.



### Indicatore n° 8

Si ritiene soddisfatto della **competenza e affidabilità del personale** dell’ACER? (ad esempio in occasione di richieste di chiarimenti, di informazioni o per servizi di sportello). Come considera questo aspetto?



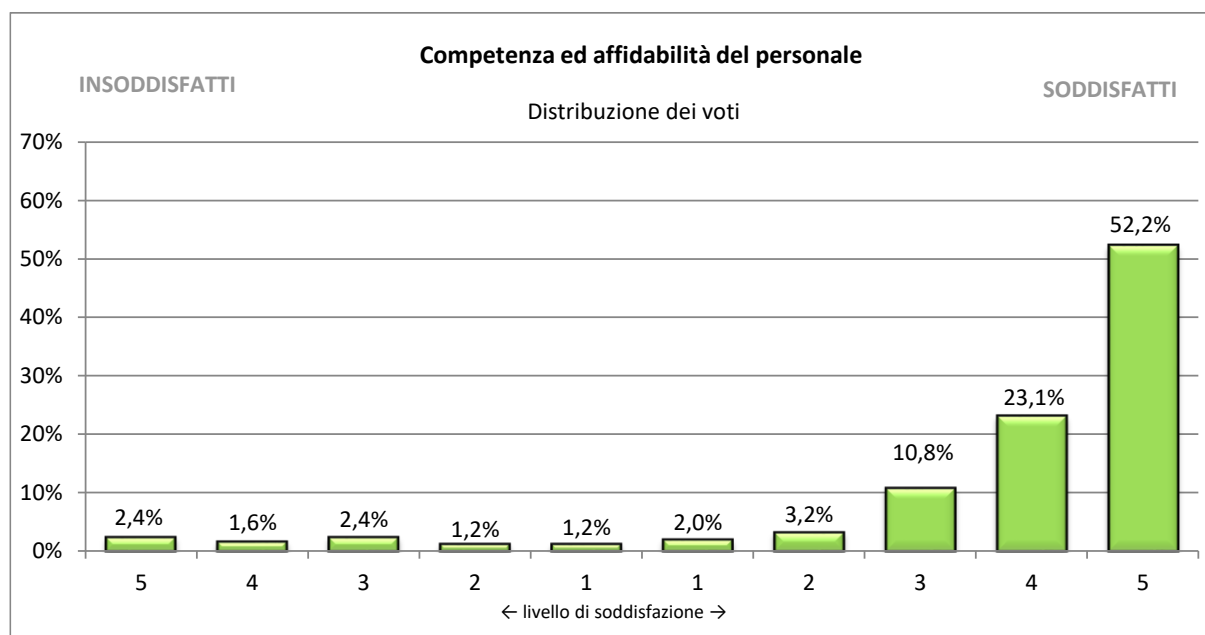
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	10	7	9	3	29
E' un altro familiare che se ne occupa		1	1	1	3
Si affida ad un'altra persona	2	2	3	2	9
Non sa rispondere	3	2	1	2	8
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>49</b>

Sempre relativamente alla qualità dei rapporti con il personale dell’ACER, il 91,2% si ritiene soddisfatto in merito a competenza e affidabilità del personale stesso. Per questa domanda si è ricorsi 6 volte alla versione semplificata.

La percentuale di mancate risposte di questo indicatore è pari al 16,3% del campione, corrispondente a 49 utenti, che hanno espresso le proprie ragioni come segue: 29 assegnatari non hanno avuto bisogno di rivolgersi all’ACER, per 3 è un altro familiare che se ne occupa, mentre 9 utenti dichiarano di affidarsi a un’altra persona per le proprie richieste (molto spesso l’Amministratore o il capo scala); infine 8 intervistati non sono in grado di giustificare la mancanza di risposta.

#### Distribuzione dei voti

Gruppo	Competenza e affidabilità del personale											non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	1	1	2			4	2	2	7	13	26	50	15	54
altri comuni protezione	2		1		2	5		2	9	14	42	67	12	72
capoluogo altre fasce		1	1	1		3	1	3	3	14	28	49	14	52
capoluogo protezione	3	2	2	2	1	10	2	1	8	17	35	63	8	73
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>27</b>	<b>58</b>	<b>131</b>	<b>229</b>	<b>49</b>	<b>251</b>



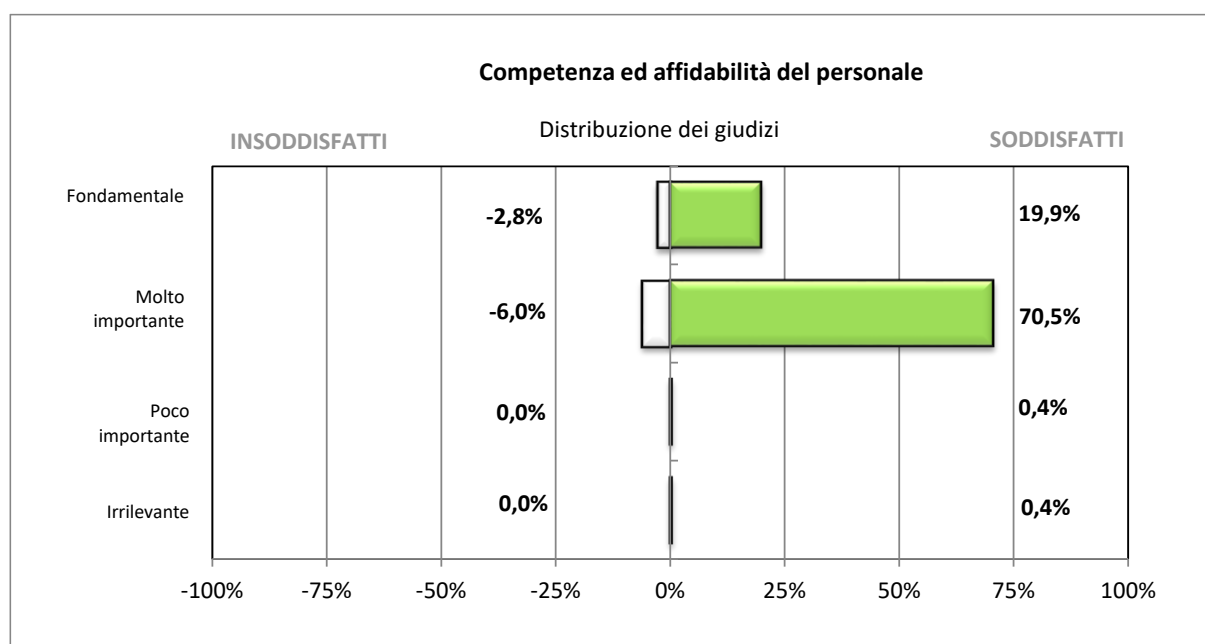
Anche per questo indicatore la qualità percepita dagli utenti soddisfatti, pur interessando almeno parzialmente tutti i valori della scala, si concentra soprattutto sul voto 5, seguito dal 4, che raccolgono rispettivamente il 52,2% e il 23,1% di indicazioni. Segue, distaccato, il voto 3 per il quale le indicazioni raggiungono il 10,8%. I voti 1 e 2 riportano percentuali evidentemente minori, assestandosi insieme sul 5,2%.

Sul fronte degli utenti insoddisfatti i voti sono ben distribuiti lungo la linea. I voti 3 e 5, con il 2,4% di indicazioni, sono i valori che registrano la percentuale più elevata, seguiti dal voto 4 con l’1,6% e dai voti 1 e 2 entrambi con l’1,2%.



**Distribuzione dei giudizi**

Gruppo	Competenza e affidabilità del personale										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			3	1	4			42	8	50	15	54
altri comuni protezione			2	3	5		1	48	18	67	12	72
capoluogo altre fasce			3		3			35	14	49	14	52
capoluogo protezione			7	3	10	1		52	10	63	8	73
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>177</b>	<b>50</b>	<b>229</b>	<b>49</b>	<b>251</b>



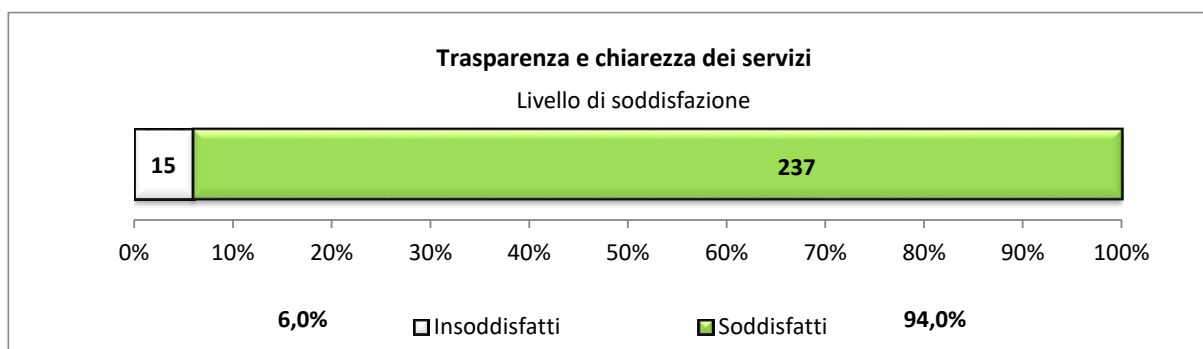
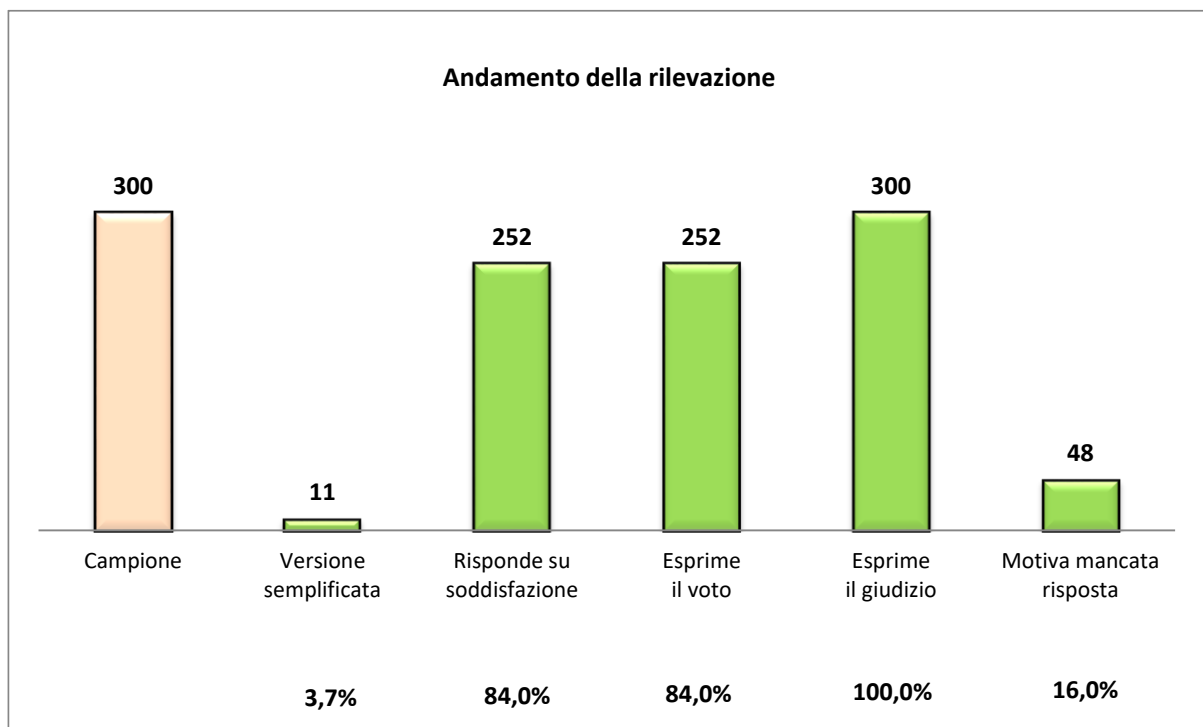
Gli utenti che hanno risposto alla domanda danno un buon peso a questo aspetto. Lo dimostra il fatto che per questo indicatore il 76,5% di utenti si esprime con la valutazione “Molto importante” e il 22,7% ritiene tale aspetto “Fondamentale”. Analizzando unitariamente i soggetti che hanno espresso soddisfazione sul servizio, le percentuali sono rispettivamente pari al 70,5% e al 19,9%. Solamente due utenti dichiarano rispettivamente come “Poco importante” e “Irrilevante” questo indicatore.



## ASPETTI SULLA TRASPARENZA DEI SERVIZI EROGATI

### Indicatore n° 9

Si ritiene soddisfatto della **trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall’ACER?** (ad esempio in occasione delle richieste di chiarimenti, di informazioni o per servizi di sportello). Come considera questo aspetto?

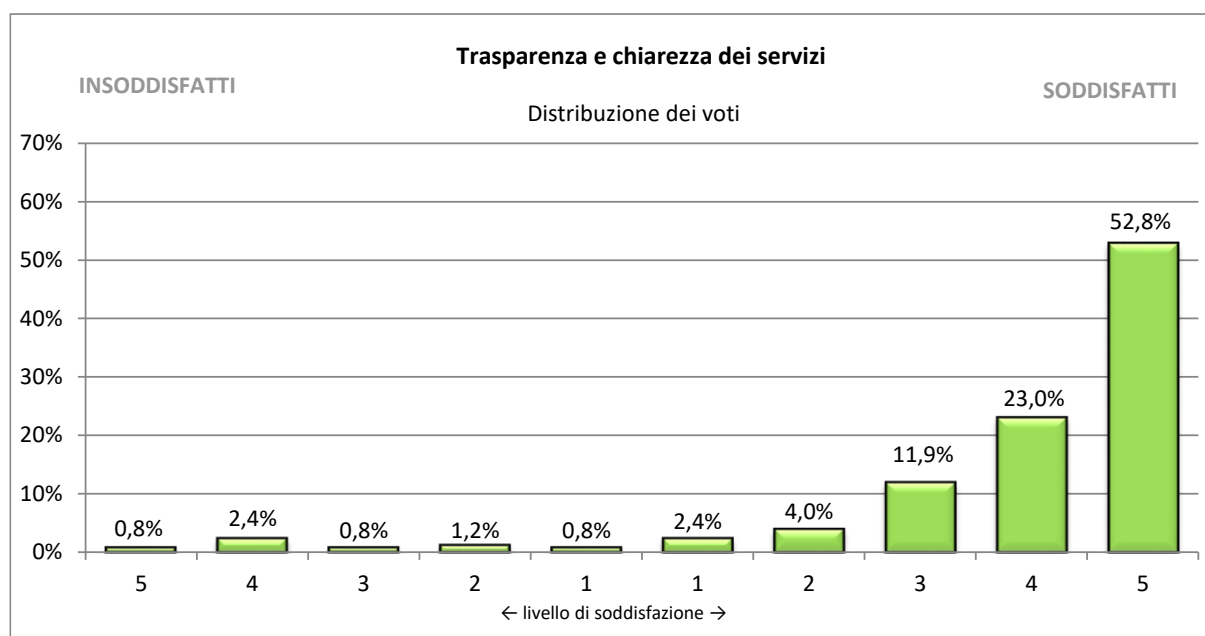


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	10	7	9	3	29
E' un altro familiare che se ne occupa		1	1	1	3
Si affida ad un'altra persona	2	2	3	2	9
Non sa rispondere	2	2	1	2	7
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>48</b>

Le risposte a questo indicatore sono state in linea con quelle dell’indicatore precedente. Gli assegnatari che non rispondono sulla trasparenza e chiarezza dei servizi e non esprimono un voto sono complessivamente 48 (pari al 16% del campione) e le ragioni della mancata risposta sono riconducibili a quelle espresse per l’indicatore precedente. Tra chi risponde, la percentuale di soddisfazione è pari al 94%. Per questo indicatore in 11 casi è stato necessario utilizzare la versione semplificata.

#### Distribuzione dei voti

Gruppo	Trasparenza e chiarezza dei servizi												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce		3	1	1		5	1	2	8	13	26	50	14	55
altri comuni protezione	1				2	3		2	9	17	41	69	12	72
capoluogo altre fasce		1		2		3	2	3	4	11	29	49	14	52
capoluogo protezione	1	2	1			4	3	3	9	17	37	69	8	73
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>58</b>	<b>133</b>	<b>237</b>	<b>48</b>	<b>252</b>

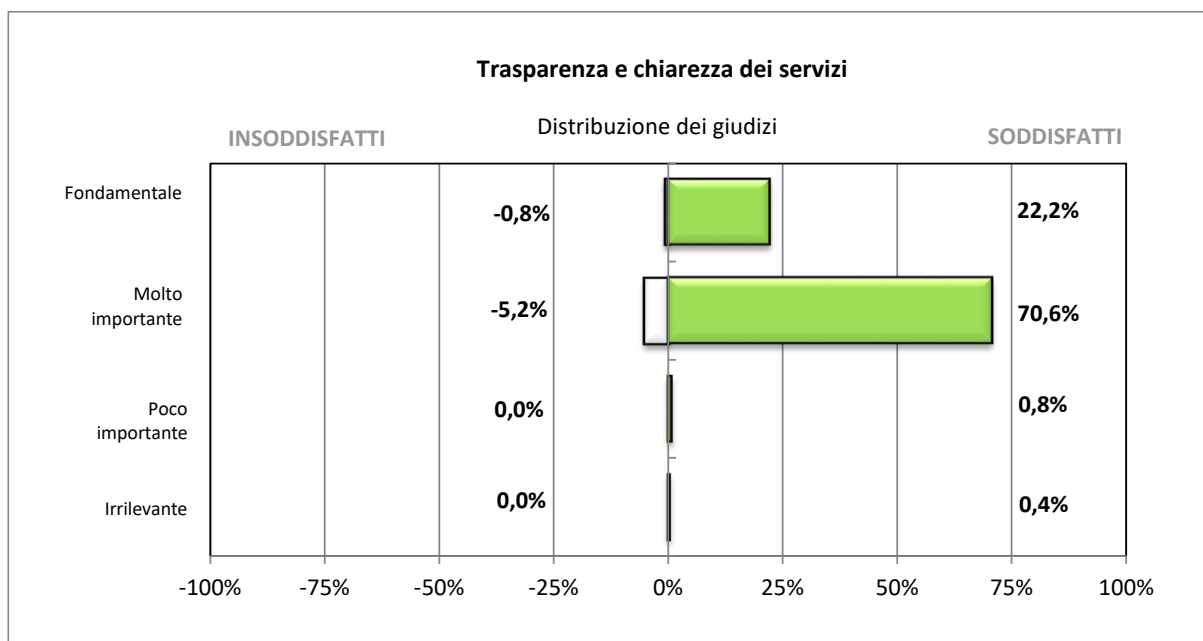


Come per il precedente indicatore gli utenti si esprimono concentrando le loro valutazioni su voti medio – alti. La maggior parte degli utenti soddisfatti – 133 persone – indica il voto 5, pari al 52,8% del campione, seguiti poi da 58 assegnatari, pari al 23% del campione, che indicano il voto 4, e da 30 utenti che scelgono il voto 3 (11,9% del totale). I voti 2 e 1 riportano percentuali inferiori, rispettivamente 4% e 2,4%.

Tra i 15 utenti insoddisfatti, 6 indicano il voto 4 (2,4% del campione) e 3 il voto 2, mentre i voti 1, 3 e 5 sono stati scelti da 2 assegnatari ciascuno.

**Distribuzione dei giudizi**

Gruppo	Trasparenza e chiarezza dei servizi										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			4	1	5			43	7	50	14	55
altri comuni protezione			2	1	3		1	46	22	69	12	72
capoluogo altre fasce			3		3			35	14	49	14	52
capoluogo protezione			4		4	1	1	54	13	69	8	73
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>178</b>	<b>56</b>	<b>237</b>	<b>48</b>	<b>252</b>

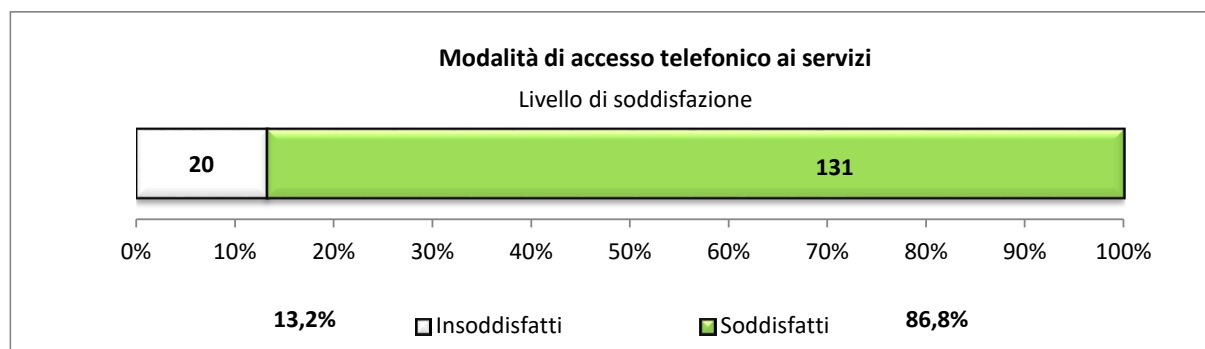
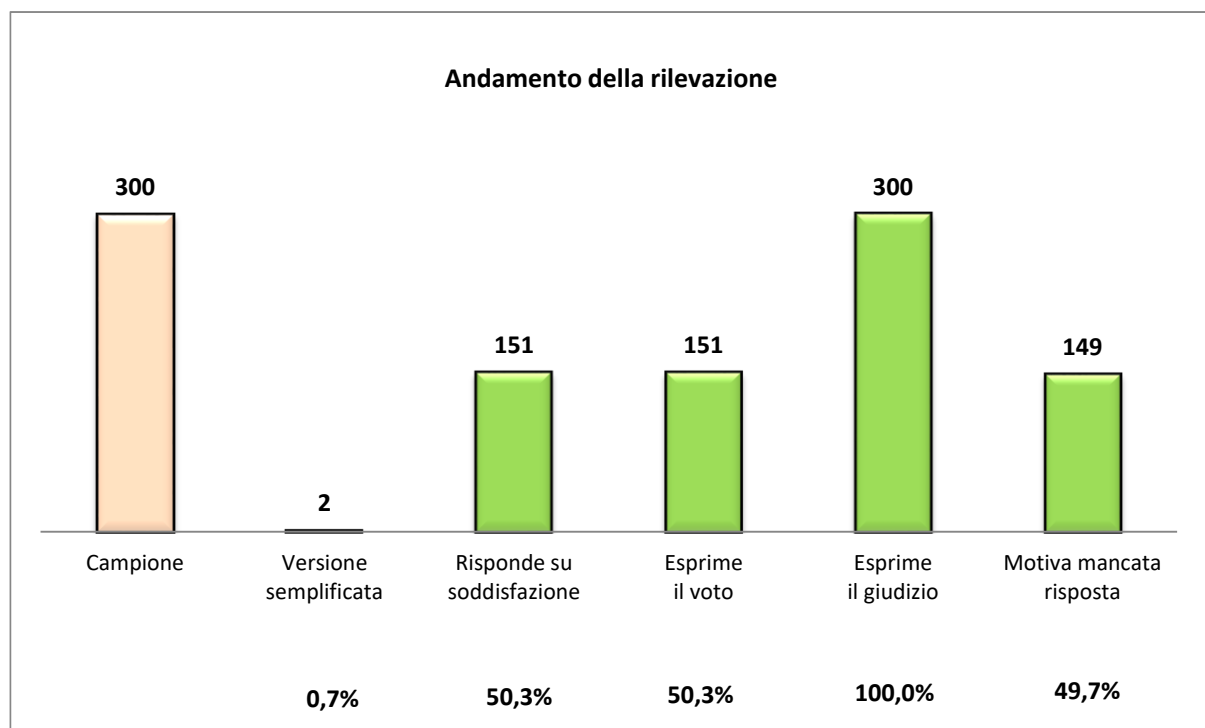


Di concerto con l’indicatore precedente, l’interesse degli assegnatari che si esprimono sulla trasparenza e chiarezza dei servizi si concentra sui giudizi “Fondamentale” e “Molto importante”. Sono infatti complessivamente 191 gli utenti – pari al 75,8% di chi risponde – che esprimono la valutazione “Molto importante”, distinguendosi tra il 70,6% di soddisfatti del servizio e il 5,2% di insoddisfatti. Sono 58 gli inquilini – il 23% di chi risponde – che giudicano tale aspetto “Fondamentale”: in questo caso è importante notare che la quasi totalità del sottogruppo è rappresentata da utenti soddisfatti del servizio. Infine, due assegnatari si esprimono con “Poco Importante” e uno con “Irrilevante”.



### Indicatore n° 10

Considerata la situazione di emergenza sanitaria da Covid 19, si ritiene soddisfatto della **modalità di accesso telefonico ai servizi?** (ad esempio centralinista o risponditore automatico). Come considera questo aspetto?



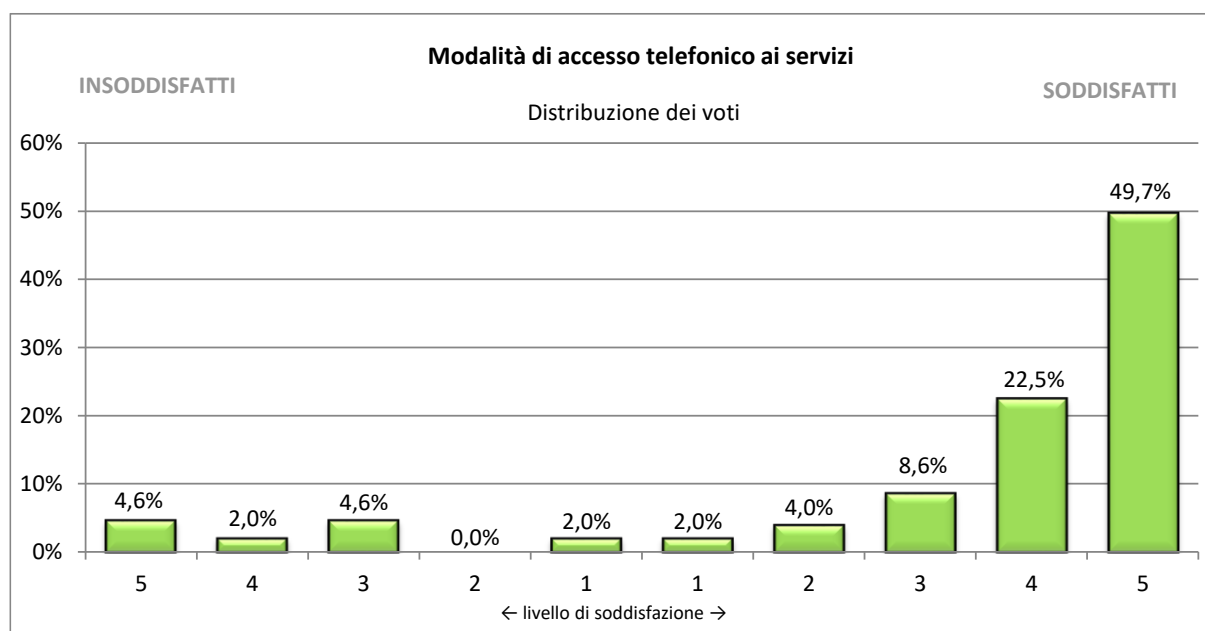
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	37	32	29	34	132
Si rivolge direttamente a qualcuno dell’ACER		2		3	5
Si affida ad un'altra persona	1	3	5	3	12
Non sa rispondere					
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>37</b>	<b>34</b>	<b>40</b>	<b>149</b>

In merito all’accesso telefonico e diretto ai servizi, nell’edizione 2021 del questionario è stata fatta un’integrazione alle domande inserendo la frase “Considerata la situazione di emergenza sanitaria da Covid 19”, poiché tale emergenza ha influito sui servizi medesimi.

La modalità di accesso telefonico ai servizi registra un numero di mancate risposte pari a 149. Le ragioni, oltre ad essere riepilogate nella tabella precedente, sono anche da imputare all’emergenza sanitaria che ha portato molti utenti a non utilizzare i servizi negli ultimi due anni. Occorre inoltre evidenziare che gli assegnatari più giovani e dotati di tecnologia dichiarano di utilizzare come canale comunicativo con l’ACER le e-mail. Nella maggior parte dei casi gli utenti dichiarano di non avere mai avuto bisogno di telefonare in questi ultimi due anni (132 casi), mentre in misura minore dichiarano di contattare direttamente qualcuno dell’ACER (5 persone) o di affidarsi ad altre persone (in genere caposcala o Amministratore). Sono 151 gli utenti che hanno risposto alla domanda e di questi la quota di soddisfatti del servizio è molto alta, pari all’86,8%. La versione semplificata della domanda si è resa necessaria solo due volte. In merito alle insoddisfazioni, parte di queste riguarda le attese telefoniche con eventuale non risposta dell’operatore, in particolare a causa del periodo considerato.

#### Distribuzione dei voti

Gruppo	Modalità di accesso telefonico												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce		2	2			4			3	8	16	27	38	31
altri comuni protezione		2		2	2	6	1	1	2	6	31	41	37	47
capoluogo altre fasce		2		3		5		2	5	7	13	27	34	32
capoluogo protezione		1	3			1	5	2	3	3	13	15	40	41
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>34</b>	<b>75</b>	<b>131</b>	<b>149</b>	<b>151</b>



Come per i precedenti indicatori anche per questo la qualità percepita è caratterizzata dalla distribuzione degli utenti soddisfatti nella parte alta e molto alta della scala di valori, con un numero

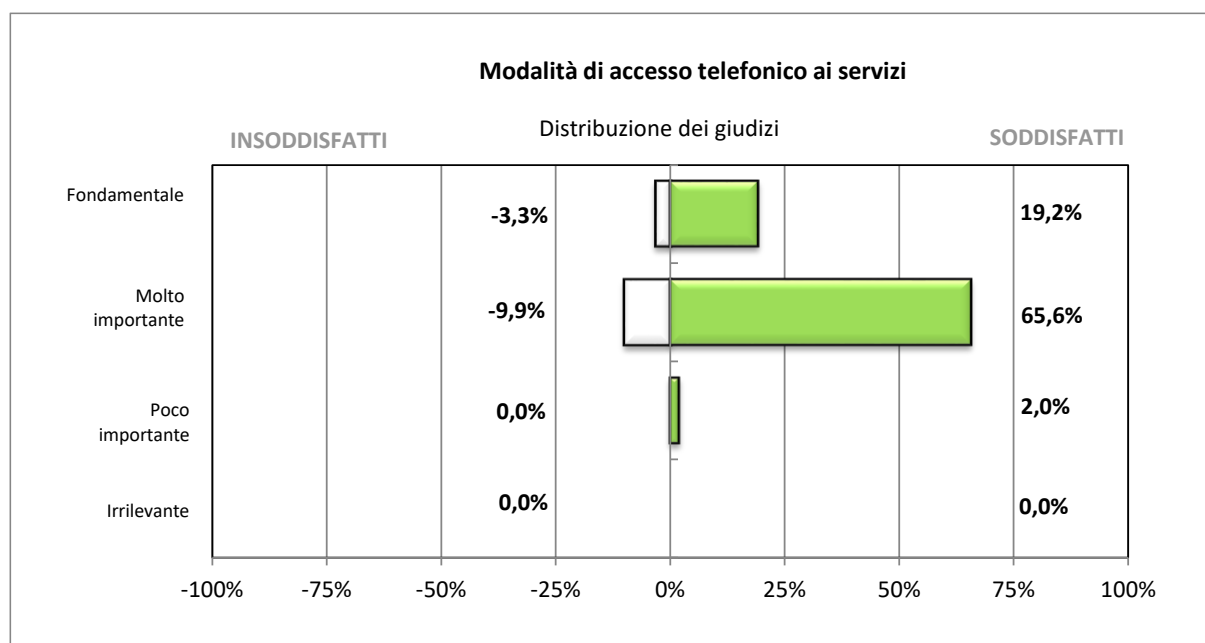


di indicazioni maggiori per i voti 4 e 5: 34 e 75 utenti, pari rispettivamente al 22,5% e al 49,7% di chi ha risposto alla domanda. Il voto 3 è stato indicato da 13 utenti pari all’8,6%.

Tra gli utenti insoddisfatti c’è una prevalenza di voti 3 e 5, scelti da 7 utenti ognuno, ovvero pari al 4,6% del campione per ciascun voto.

**Distribuzione dei giudizi**

Gruppo	Modalità di accesso telefonico										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			2	2	4			20	7	27	38	31
altri comuni protezione			4	2	6		3	27	11	41	37	47
capoluogo altre fasce			4	1	5			20	7	27	34	32
capoluogo protezione			5		5			32	4	36	40	41
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>99</b>	<b>29</b>	<b>131</b>	<b>149</b>	<b>151</b>

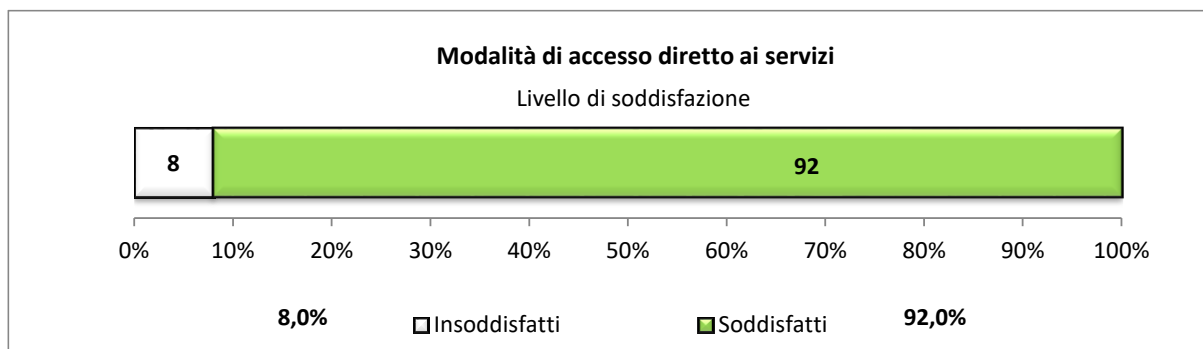
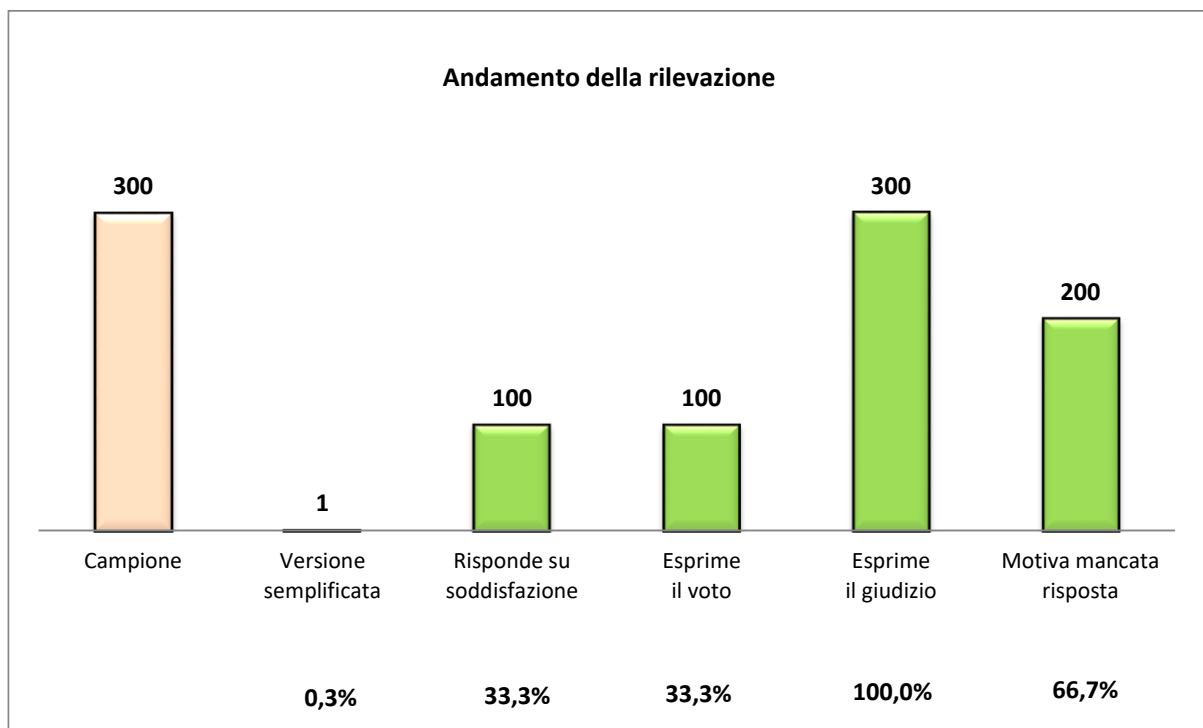


Anche a questo indicatore gli utenti che rispondono alla domanda danno molta importanza: complessivamente il 75,5% di chi risponde ritiene questo aspetto “Molto importante”. Di questi, 99 (il 65,6% del totale) ha espresso anche soddisfazione. La quota di coloro che si esprimono con la valutazione “Fondamentale” raggiunge il 22,5% complessivo, con il 19,2% di assegnatari soddisfatti (29 utenti). Solo tre utenti esprimono un giudizio “Poco importante”.



### Indicatore n° 11

Considerata la situazione di emergenza sanitaria da Covid 19, si ritiene soddisfatto della **modalità di accesso diretto ai servizi?** (ad esempio allo sportello o con il funzionario preposto). Come considera questo aspetto?

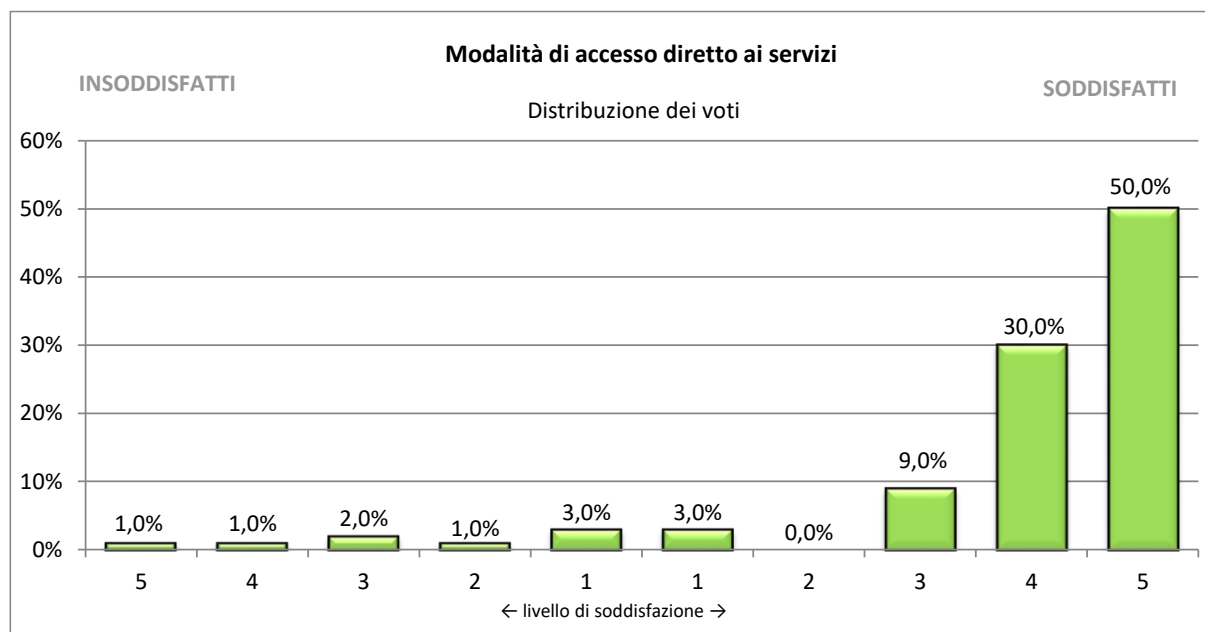


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	51	47	36	44	178
Si rivolge direttamente a qualcuno dell’ACER	2	5		3	10
Si affida ad un'altra persona	1	3	5	3	12
Non sa rispondere					
<b>Totale</b>	<b>54</b>	<b>55</b>	<b>41</b>	<b>50</b>	<b>200</b>

Rispetto all’indicatore precedente il numero di intervistati che non risponde è ancora più elevato: 200 utenti, pari al 66,7% del campione. Anche in questo caso l’emergenza sanitaria ha influenzato notevolmente l’accesso al servizio, infatti la maggior parte degli utenti – 178 persone – dichiara di non aver avuto bisogno di interagire con i funzionari allo sportello in particolare nell’ultimo periodo di restrizioni emergenziali. Altri utenti, 10, dichiarano di rivolgersi direttamente a qualcuno dell’ACER, mentre 12 si affidano a un’altra persona per questa mansione. Coloro che si rivolgono direttamente a qualcuno dell’ACER generalmente abitano in Comuni della Provincia dove settimanalmente un impiegato ACER è a disposizione. Il 92% degli utenti che risponde alla domanda esprime soddisfazione ritenendo il servizio ben organizzato, di contro i pochi utenti insoddisfatti dichiarano che durante questo periodo di emergenza gli sportelli non sono stati accessibili al pubblico. In un solo caso si è dovuto ricorrere alla versione semplificata.

#### Distribuzione dei voti

Gruppo	Modalità di accesso diretto												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI							
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	1		1			2	1	3	5	4		13	54	15
altri comuni protezione					1	1		3	6	19		28	55	29
capoluogo altre fasce		1	1	1	1	4	1	1	7	12		21	41	25
capoluogo protezione					1	1	1	2	12	15		30	50	31
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>50</b>	<b>92</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

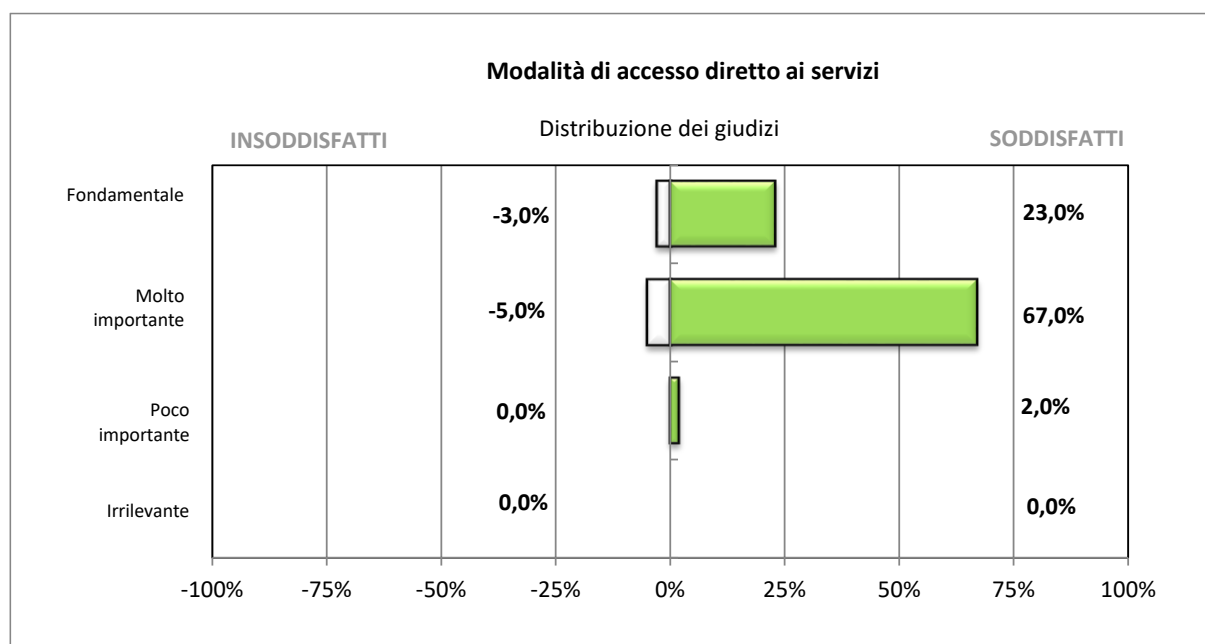


La distribuzione dei voti evidenzia, anche per questo indicatore, una situazione in cui le valutazioni degli utenti soddisfatti sono concentrate sul valore più elevato: sono infatti 50 gli utenti che indicano il voto 5, rappresentando esattamente il 50% di chi ha risposto alla domanda. Il voto 4 raccoglie il 30% di indicazioni, seguito dal voto 3 con il 9%. Percentuale inferiore riguarda il voto 1 e nessun assegnatario soddisfatto ha indicato il voto 2.

Le indicazioni espresse dagli utenti insoddisfatti, pari all’8% del campione complessivo, si distribuiscono su tutta la scala dei voti con valori marginali.

**Distribuzione dei giudizi**

Gruppo	Modalità di accesso diretto										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			1	1	2			11	2	13	54	15
altri comuni protezione				1	1		2	15	11	28	55	29
capoluogo altre fasce			4		4			14	7	21	41	25
capoluogo protezione				1	1			27	3	30	50	31
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>67</b>	<b>23</b>	<b>92</b>	<b>200</b>	<b>100</b>



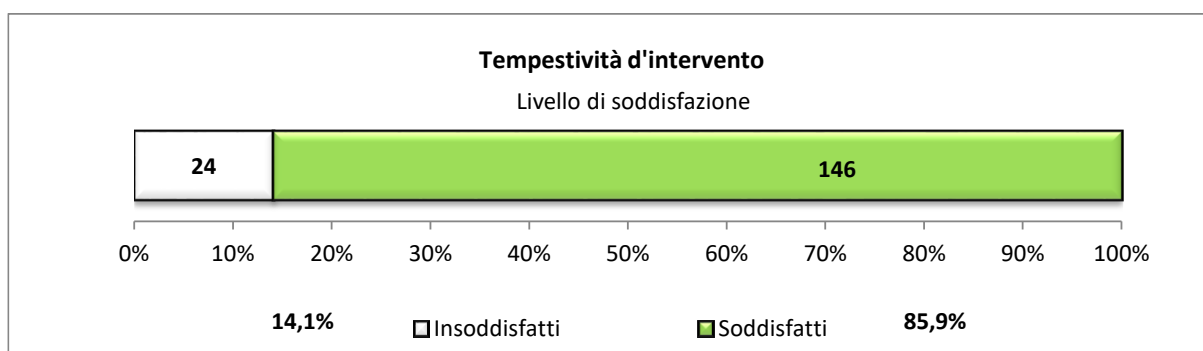
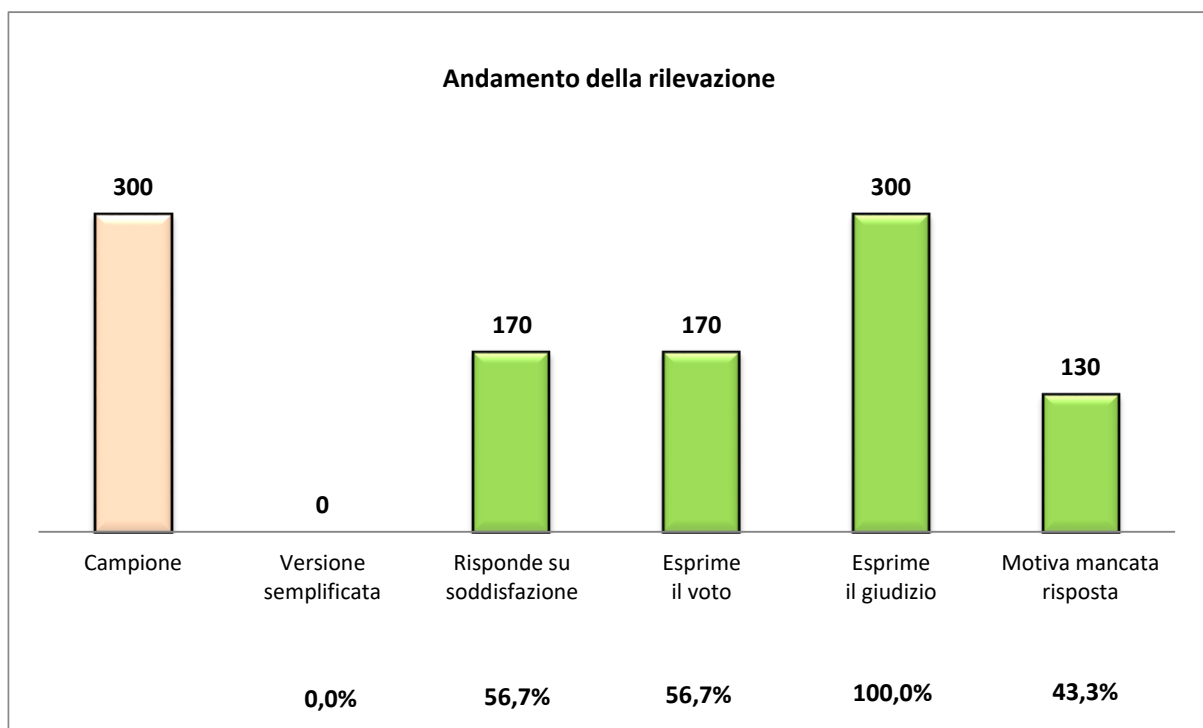
La modalità di accesso diretto ai servizi è considerato un aspetto rilevante per gli utenti intervistati. La maggioranza, composta dalla prevalenza delle persone soddisfatte del servizio (67%) e in parte importante ma residua (5%) dei soggetti insoddisfatti, si esprime con la valutazione “Molto Importante”. Coloro che si esprimono con il giudizio “Fondamentale” rappresentano complessivamente il 26% del campione, di cui 3 persone (3%) facenti parte dei soggetti insoddisfatti. Due soli utenti, comunque soddisfatti del servizio, dichiarano “Poco importante” tale aspetto, mentre nessun inquilino lo valuta “Irrilevante”.



## ASPETTI SULLA QUALITA’ DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI

### Indicatore n° 12

Si ritiene soddisfatto della **tempestività d’intervento ACER in caso di guasto negli ultimi 2 anni?** (pronto intervento). Come considera questo aspetto?



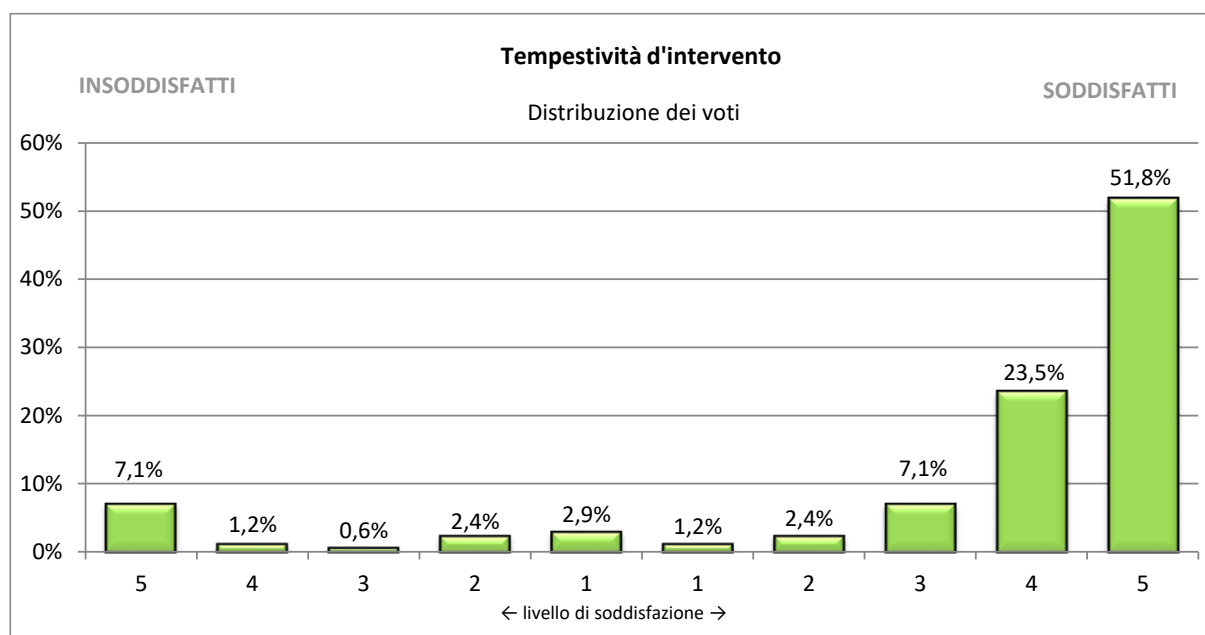
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ci sono stati guasti che richiedessero pronto intervento	36	31	31	31	129
Non sa/non si ricorda				1	1
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>130</b>

Sono 130, pari al 43,3%; le mancate risposte a questo indicatore: tutte, ad eccezione di una, motivate dall’assenza di guasti o dal fatto che hanno chiamato direttamente qualcuno dichiarando che il guasto non era a carico dell’ACER.

Tra i 170 utenti che rispondono, invece, 146 assegnatari esprimono soddisfazione – l’85,9% – mentre 24 assegnatari – il 14,1% – si dichiarano insoddisfatti. Non si è ricorsi alla versione semplificata della domanda.

#### Distribuzione dei voti

Gruppo	Tempestività di intervento											non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI							
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5		
altri comuni altre fasce	1					1		1	9	22	32	36	<b>33</b>
altri comuni protezione	3			1		4	2	5	10	32	49	31	<b>53</b>
capoluogo altre fasce	2	2		1	2	7		2	11	15	28	31	<b>35</b>
capoluogo protezione	6		1	2	3	12	2	2	4	10	37	32	<b>49</b>
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>40</b>	<b>88</b>	<b>130</b>	<b>170</b>



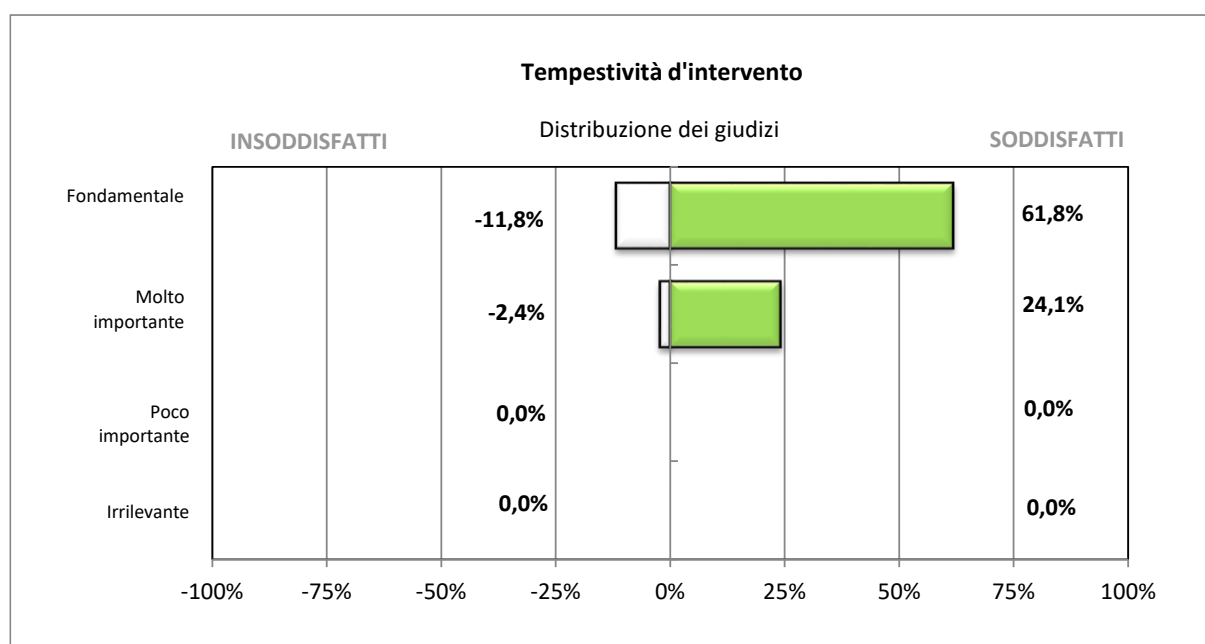
Tra gli utenti soddisfatti, i voti che raccolgono le percentuali più significative sono i due più alti nella scala di valutazione. Sono infatti 88 gli utenti che indicano il voto 5 (51,8%) e 40 quelli che indicano il voto 4 (23,5%). Tra i rimanenti, 12 intervistati indicano il voto 3 (7,1%) e percentuali meno significative scelgono i voti 2 (2,4%) e 1 (1,2%).

Tra gli utenti che manifestano insoddisfazione, 12 persone corrispondenti al 7,1% di chi risponde, indicano il voto 5 manifestando quindi una forte insoddisfazione, 5 (pari al 2,9%) indicano il voto 1, i restanti utenti indicano i rimanenti voti con percentuali comprese tra il 2,4% e lo 0,6%.



**Distribuzione dei giudizi**

Gruppo	Tempestività di intervento										non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI							
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
altri comuni altre fasce				1	1			8	24	32		36	<b>33</b>
altri comuni protezione				4	4			13	36	49		31	<b>53</b>
capoluogo altre fasce			2	5	7			9	19	28		31	<b>35</b>
capoluogo protezione			2	10	12			11	26	37		32	<b>49</b>
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>41</b>	<b>105</b>	<b>146</b>		<b>130</b>	<b>170</b>



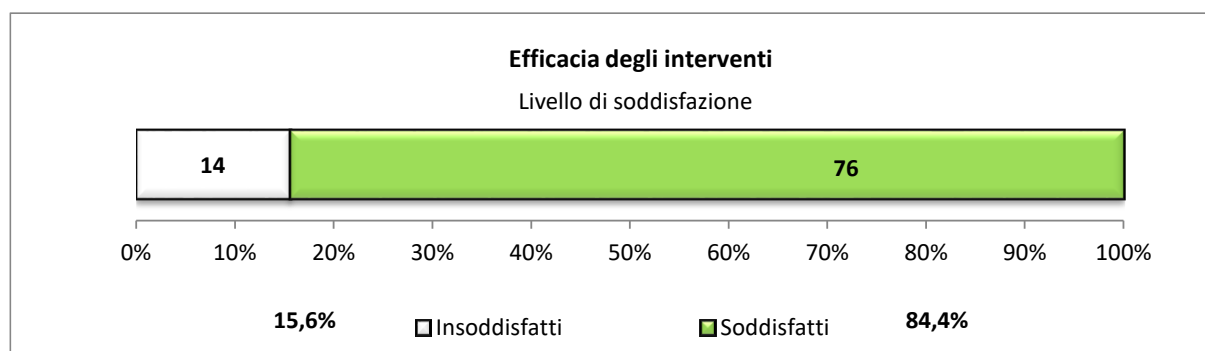
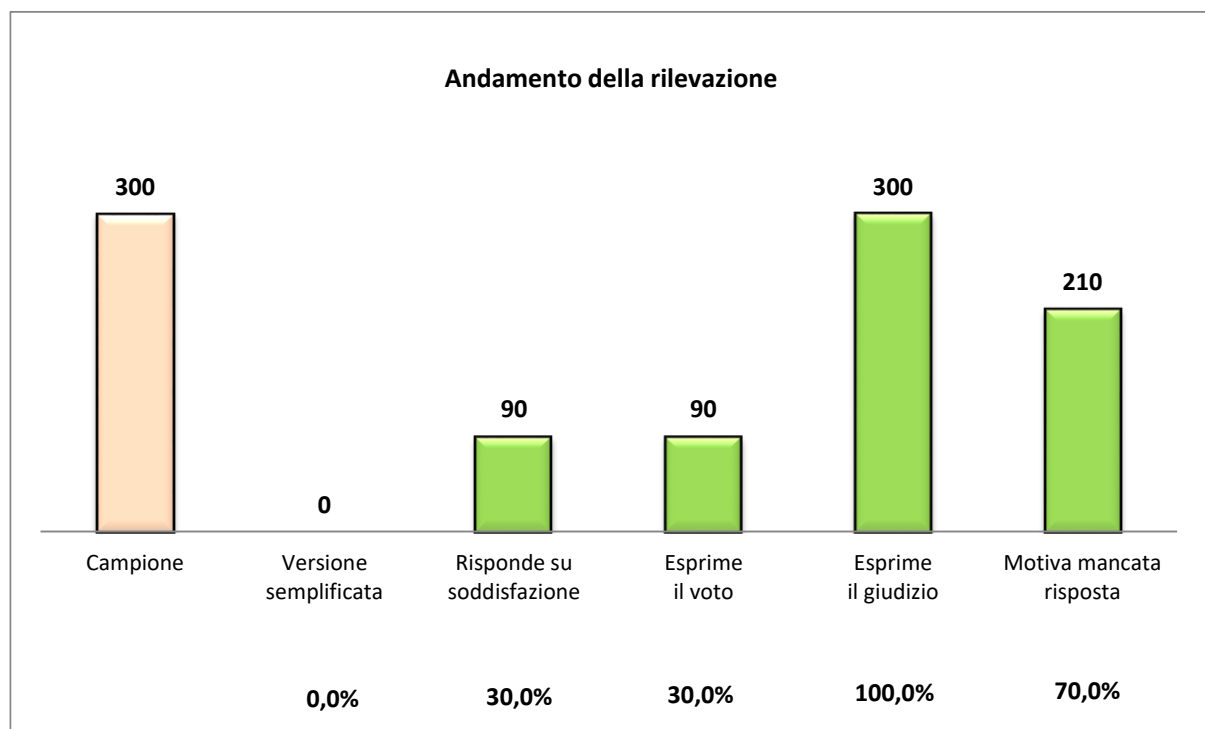
Il giudizio di importanza attribuito al servizio segnala un’aspettativa molto elevata, la più elevata registrata della rilevazione. Infatti, oltre a non essere presenti inquilini che abbiano segnalato un giudizio “Poco importante” o “Irrilevante”, la maggior parte dei giudizi predilige la voce “Fondamentale”.

Gli utenti che rispondono alla domanda con il giudizio “Fondamentale” sono il 73,6%, di cui 105 sono quelli soddisfatti del servizio attuale – il 61,8% – mentre 20 – l’11,8% – si sono espressi negativamente in merito. Coloro che scelgono “Molto importante” come giudizio sono i restanti 41 utenti soddisfatti – pari al 24,1% – e 4 insoddisfatti – pari al 2,4%.



### Indicatore n° 13

Si ritiene soddisfatto dell’efficacia degli interventi di manutenzione eseguiti dall’ACER nel corso degli ultimi due anni? Come considera questo aspetto?



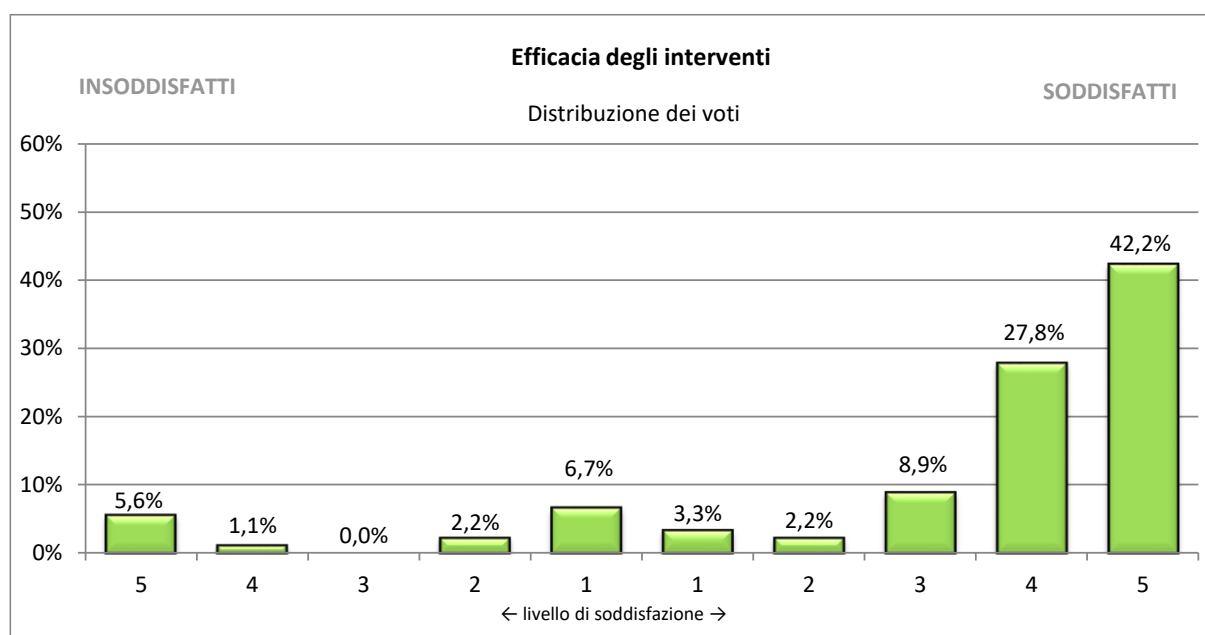
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ci sono stati realizzati interventi negli ultimi 2 anni	44	43	30	44	161
Non sa/non si ricorda	8	13	14	14	49
<b>Totale</b>	<b>52</b>	<b>56</b>	<b>44</b>	<b>58</b>	<b>210</b>

Questo è l’indicatore per il quale si registra il più alto numero di mancate risposte. Sono, infatti, 210 gli utenti, pari al 70% del campione che non rispondono alla domanda. La maggioranza di questi – 161 utenti – motiva l’assenza di risposta con la mancanza di interventi negli ultimi 2 anni, motivazione suffragata anche dall’emergenza sanitaria e dal conseguente periodo di chiusura dei cantieri, mentre 49 sono gli utenti non in grado di rispondere sul tema. Tra chi risponde – 90 utenti - la percentuale di soddisfazione raggiunge l’84,4%.

Anche in questo caso non si è verificata la necessità di ricorrere alla versione semplificata.

#### Distribuzione dei voti

Gruppo	Efficacia degli interventi												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce	1	1		1		3	1	1	2	4	6	14	52	17
altri comuni protezione	2				5	7	1		1	6	13	21	56	28
capoluogo altre fasce	1			1	1	3	1		1	8	9	19	44	22
capoluogo protezione	1					1		1	4	7	10	22	58	23
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>25</b>	<b>38</b>	<b>76</b>	<b>210</b>	<b>90</b>

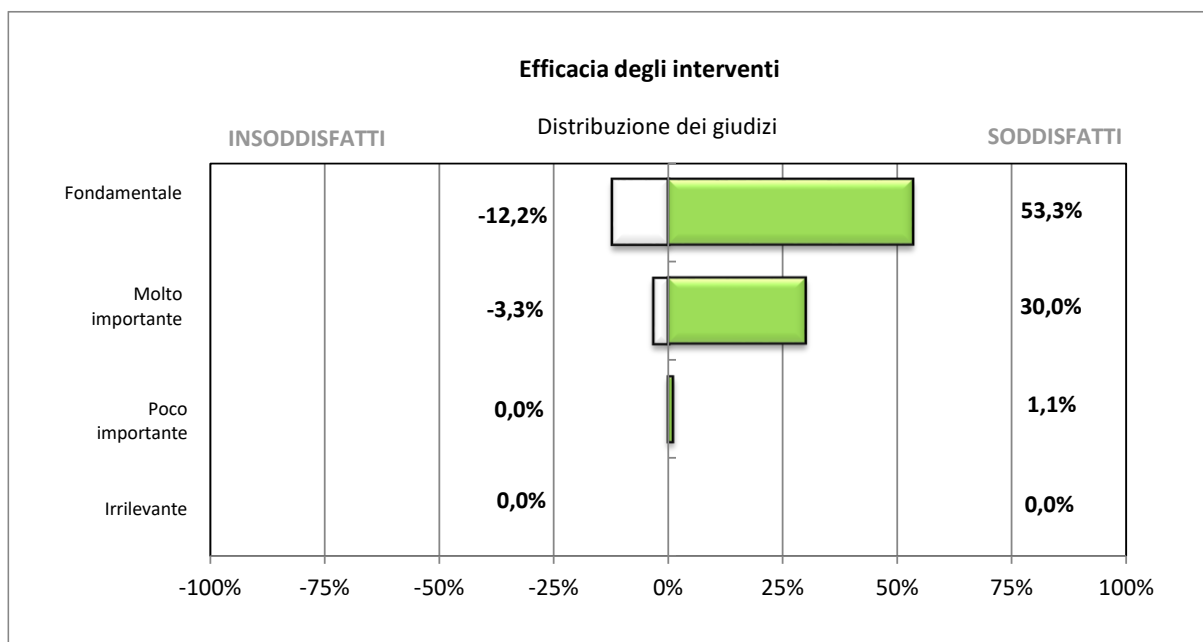


Il livello di qualità percepita tra gli utenti che rispondono alla domanda e che si dichiarano soddisfatti è alto e si manifesta con la prevalenza del voto 5, che raggiunge la percentuale del 42,2% del campione, seguita dal 27,8% del voto 4 e dall’8,9% del voto 3. Due inquilini hanno poi indicato il voto 2 e tre il voto 1.

Sul fronte degli utenti insoddisfatti prevale il voto 1, con il 6,7% delle preferenze, seguito dal voto 5 con il 5,6%. Nessun utente insoddisfatto predilige il voto 3, mentre due persone indicano il voto 2 e una il voto 4.

**Distribuzione dei giudizi**

Gruppo	Efficacia degli interventi										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce				3	3			3	11	14	52	17
altri comuni protezione			2	5	7		1	6	14	21	56	28
capoluogo altre fasce			1	2	3			7	12	19	44	22
capoluogo protezione				1	1			11	11	22	58	23
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>48</b>	<b>76</b>	<b>210</b>	<b>90</b>



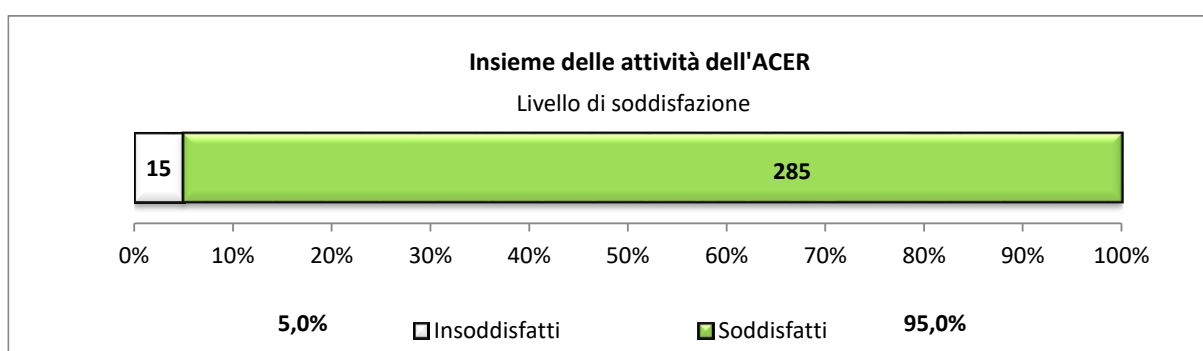
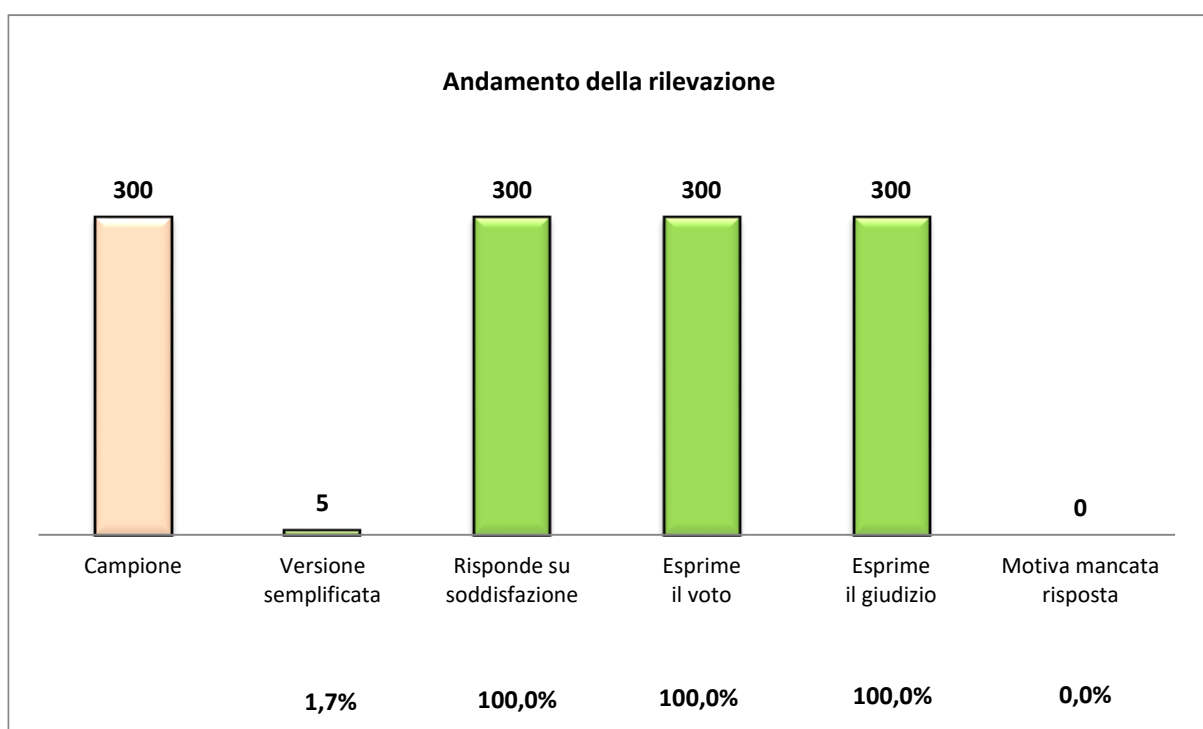
Permane, anche per questo indicatore, molto ampio il livello dell’attenzione: il 65,5% degli utenti lo ritiene infatti un aspetto “Fondamentale”. Di questi 76 sono soddisfatti del servizio di manutenzione attuale (il 53,3%) e un 12,2% fa parte di chi si è dichiarato insoddisfatto in merito. Gli utenti invece che ritengono tale aspetto “Molto importante” rappresentano complessivamente il 33,3% di chi ha risposto: di questi i soddisfatti sono il 30%, mentre gli insoddisfatti pesano per il 3,3%. Un solo utente, comunque soddisfatto del servizio, esprime il giudizio “Poco importante”.



## DOMANDA OVERALL

### Indicatore n° 14

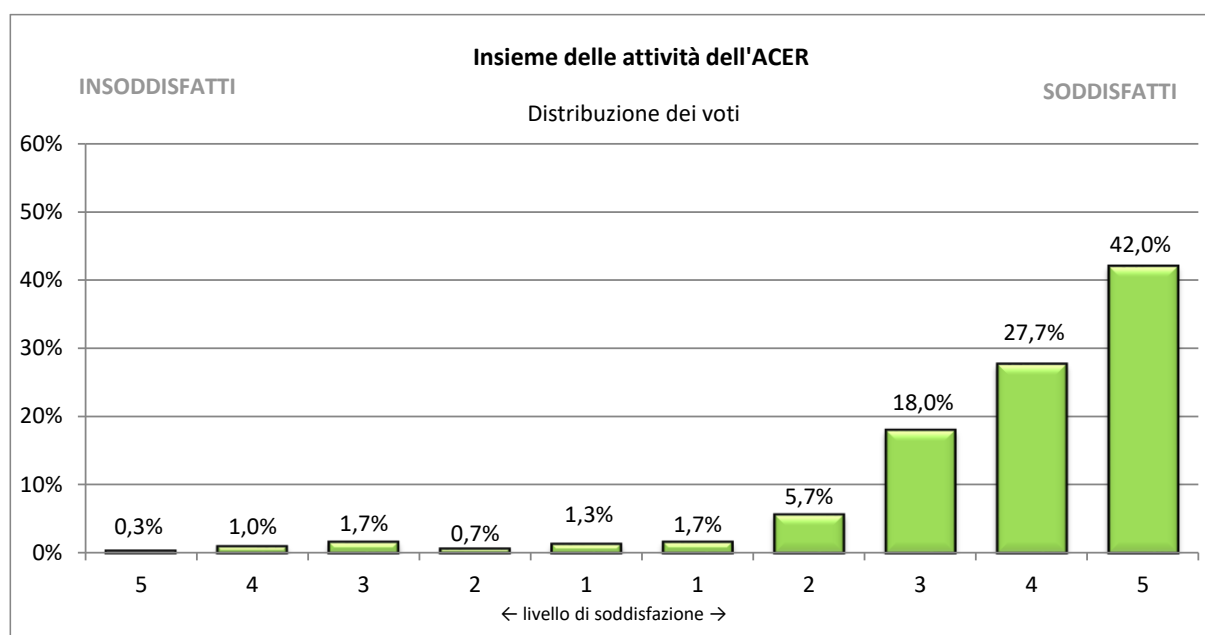
Infine, considerando tutte le attività dell’ACER nel loro insieme, lei si ritiene soddisfatto? Che voto darebbe?



Questa è l’ultima domanda del questionario e si riferisce all’insieme di tutte le attività dell’azienda e può fornire indicazioni sulla considerazione complessiva che gli utenti hanno nei confronti dell’ACER. Tutti gli utenti hanno risposto alla domanda e nel 95% dei casi, corrispondenti a 285 utenti del campione, si sono dichiarati soddisfatti. Questo risultato pone tale aspetto come il secondo indicatore, dopo quello relativo a cortesia ed educazione del personale (n.7), in termini di soddisfazione dell’intera rilevazione. La versione semplificata è stata utilizzata per effettuare 5 interviste.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Insieme delle attività dell'ACER												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce	1		2		2	5		7	14	20	23	64	0	69
altri comuni protezione			1	2		3	1	4	10	22	44	81	0	84
capoluogo altre fasce		1			2	3	1	2	14	17	29	63	0	66
capoluogo protezione		2	2			4	3	4	16	24	30	77	0	81
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>54</b>	<b>83</b>	<b>126</b>	<b>285</b>	<b>0</b>	<b>300</b>



Anche per la domanda conclusiva gli utenti che hanno espresso soddisfazione privilegiano soprattutto i voti più alti della scala manifestando così un livello di soddisfazione globale molto elevato. Più in dettaglio 126 utenti, pari al 42% del totale, si esprimono con il voto 5, 83 utenti, pari al 27,7% del totale, si esprimono con il voto 4 e 54 utenti (il 18%) che esprimono il voto 3. Seguono 17 assegnatari – pari al 5,7% - che scelgono il voto 2 e 5 – pari all’1,7% – il voto 1.

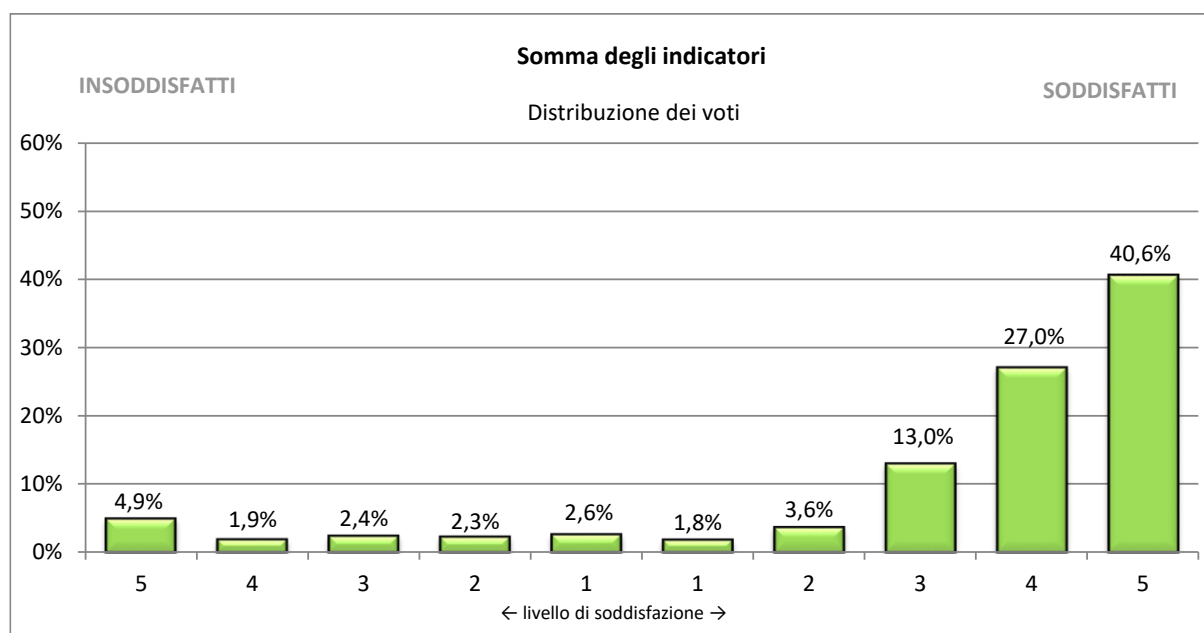
I 15 utenti insoddisfatti, si distribuiscono lungo tutta la scala dei voti con percentuali tra l’1,7% e lo 0,3%.



## SOMMA DEGLI INDICATORI

### Distribuzione dei voti (qualità percepita)

Gruppo	Somma degli indicatori														non risponde	Risposte valide	Totale
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI										
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale					
altri comuni altre fasce	31	9	18	14	15	87	18	35	102	200	258	613	266	<b>700</b>	966		
altri comuni protezione	48	9	18	15	32	122	12	34	106	215	424	791	263	<b>913</b>	1.176		
capoluogo altre fasce	34	15	20	16	17	102	10	27	85	200	292	614	208	<b>716</b>	924		
capoluogo protezione	46	27	21	28	20	142	19	22	126	259	338	764	228	<b>906</b>	1.134		
<b>Totale</b>	<b>159</b>	<b>60</b>	<b>77</b>	<b>73</b>	<b>84</b>	<b>453</b>	<b>59</b>	<b>118</b>	<b>419</b>	<b>874</b>	<b>1.312</b>	<b>2.782</b>	<b>965</b>	<b>3.235</b>	<b>4.200</b>		
% risposte	3,8	1,4	1,8	1,7	2,0	10,8	1,4	2,8	10,0	20,8	31,2	66,2	23,0	77,0	100		
% valide	4,9	1,9	2,4	2,3	2,6	14,0	1,8	3,6	13,0	27,0	40,6	86,0					

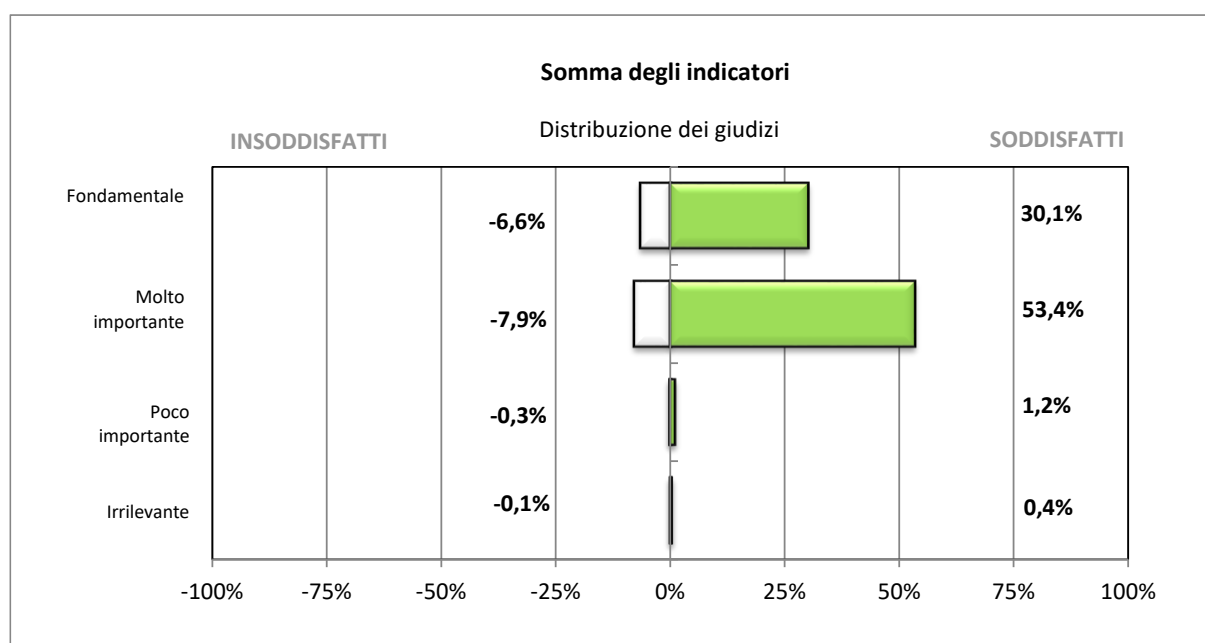


I valori indicati in tabella e nel grafico non sono riferiti ad un singolo aspetto dell’attività di ACER, ma all’insieme degli indicatori. Rappresentano, infatti, la somma di tutti i voti assegnati dagli utenti intervistati. Complessivamente la quota di mancate risposte è pari al 23% del totale.

Come visto per i singoli indicatori anche dalla distribuzione complessiva dei voti dell’indagine emerge il prevalere dei valori più alti della scala di valutazione. Su un totale di 3.235 risposte valide nel complesso, la soddisfazione degli utenti, infatti, è stata rilevata 2.782 volte, ovvero il 66,2% delle domande effettuate e l’86% delle risposte. Valutando le sole dichiarazioni di soddisfazione, le indicazioni si concentrano soprattutto sui voti 4 e 5 che raccolgono, insieme, 2.186 indicazioni. Tra gli utenti insoddisfatti (453 risposte valide) il voto 5 raccoglie 159 indicazioni.

**SOMMA DEGLI INDICATORI****Distribuzione dei giudizi di importanza (qualità attesa)**

Gruppo	Somma degli indicatori												Totale
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					non risponde	Risposte valide	
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
altri comuni altre fasce	0	3	43	36	82	0	6	356	187	549	266	<b>631</b>	897
altri comuni protezione	0	3	56	60	119	5	19	429	257	710	263	<b>829</b>	1.092
capoluogo altre fasce	0	1	50	48	99	3	5	315	228	551	208	<b>650</b>	858
capoluogo protezione	4	3	82	49	138	5	4	466	212	687	228	<b>825</b>	1.053
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>231</b>	<b>193</b>	<b>438</b>	<b>13</b>	<b>34</b>	<b>1.566</b>	<b>884</b>	<b>2.497</b>	<b>965</b>	<b>2.935</b>	<b>3.900</b>
% risposte	0,1	0,2	5,9	4,9	11,2	0,3	0,9	40,2	22,7	64,0	24,7	75,3	100
% valide	0,1	0,3	7,9	6,6	14,9	0,4	1,2	53,4	30,1	85,1			



In merito alla qualità attesa le domande sono complessivamente 3.900, in quanto la domanda overall non prevede l’attribuzione di un giudizio di importanza. Di queste, 2.935 sono le risposte valide.

In questa somma di indicatori, è stata rilevata soddisfazione da parte degli utenti 2.497 volte, valore che corrisponde al 64% delle domande effettuate e all’85,1% delle risposte valide.

Come visto per i singoli indicatori anche la distribuzione complessiva dei giudizi evidenzia una qualità attesa elevata. I giudizi espressi dagli utenti nel complesso sono concentrati sulle valutazioni “Molto Importante” e “Fondamentale”, rappresentando rispettivamente il 61,3% e il 36,7% del totale complessivo. Il restante 2% si esprime con i giudizi “Poco importante” e “Irrilevante”.

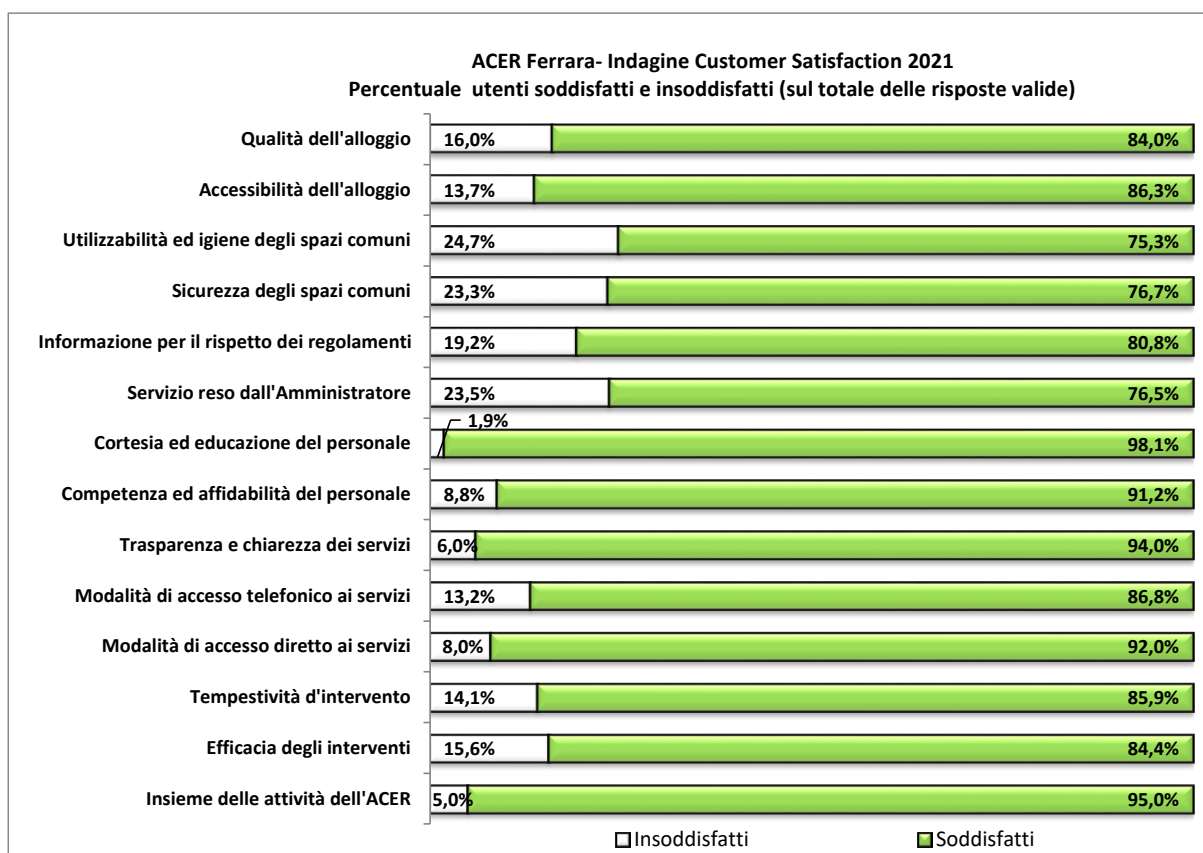
## **RIEPILOGO DEI RISULTATI E CALCOLO DEL CSI DELL'ACER DI FERRARA**



Di seguito si riportano le tabelle di sintesi dell’indagine, che riassumono i risultati della rilevazione 2021.

Relativamente alle 300 interviste effettuate, per le quali sono state complessivamente poste 4.200 domande, la quota di domande che non ha avuto risposta si attesta intorno al 23%. Le defezioni si concentrano prevalentemente su alcuni specifici indicatori: la tempestività degli interventi manutentivi, l’efficacia degli stessi e le modalità di accesso telefonico e diretto ai servizi. Queste ultime, in particolare, sono state condizionate dalla situazione di emergenza sanitaria dell’ultimo biennio. Seguono poi 70 mancate risposte che riguardano il servizio reso dall’Amministratore per mancanza di tale servizio nell’immobile.

Per una più immediata visualizzazione dei risultati si riporta di seguito un’elaborazione grafica che, per ogni singolo item, indica la percentuale di utenti che si sono dichiarati soddisfatti e insoddisfatti.



Come si può rilevare la media degli inquilini soddisfatti per la qualità del proprio alloggio è pari all’84%, mentre si colloca all’86,3% il livello di soddisfazione per l’accessibilità degli alloggi. Leggermente inferiore il livello di soddisfazione riguardante gli indicatori riferiti agli spazi comuni: per quanto riguarda in particolare l’utilizzabilità e l’igiene di questi la percentuale di soddisfazione è pari al 75,3%, mentre per la sicurezza ci si attesta al 76,7%.

Gli utenti intervistati si esprimono positivamente circa l’informazione da parte di ACER per il rispetto dei regolamenti nell’80,8% dei casi e, per quanto riguarda il servizio reso dall’Amministratore, la percentuale di soddisfatti si colloca al 76,5%.

Molto positiva la risposta sulla cortesia ed educazione del personale che raccoglie la maggior percentuale di utenti soddisfatti il 98,1%. Sulla competenza ed affidabilità del personale ACER e sulla

trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall'ACER il livello di soddisfazione, pur essendo molto buono, è leggermente inferiore, collocandosi rispettivamente al 91,2% e al 94%.

Discretamente alta anche la soddisfazione per le modalità di accesso telefonico ai servizi, per i quali la percentuale di soddisfatti è pari rispettivamente all'86,8%, mentre si raggiunge il 92% per le modalità di accesso diretto ai servizi, pur considerando che le mancate risposte per questi due indicatori sono elevate.

Anche per gli indicatori relativi alla soddisfazione circa la tempestività di intervento dell'ACER in caso di guasti e l'efficacia degli interventi di manutenzione si è rilevato un elevato numero di mancate risposte. Tra chi ha risposto le percentuali di soddisfazione sono buone, pari rispettivamente all'85,9% e all'84,4%.

Infine, da segnalare la domanda overall con la quale è richiesta una valutazione complessiva sull'insieme delle attività dell'ACER di Ferrara, che evidenzia una percentuale di utenti soddisfatti molto elevata, pari al 95%.

Le tabelle che seguono riportano, in valore assoluto e percentuale, la qualità percepita e la qualità attesa espresse dagli utenti intervistati. Per quanto riguarda la prima, la somma di tutti gli indicatori evidenzia che la quota di utenti soddisfatti sul totale delle risposte valide è complessivamente pari al 77%.

**Acer Ferrara - Indagine Customer Satisfaction 2019 - Tabella riassuntiva qualità percepita (valori assoluti e percentuali)**

Voti (valori assoluti)	Insoddisfatti						Soddisfatti						Non risponde	Risposte valide	Campione
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
Qualità dell'alloggio	16	8	10	7	7	48	4	8	64	92	84	252	0	300	300
Accessibilità dell'alloggio	14	7	6	5	9	41	1	10	36	78	133	258	1	299	300
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	23	7	12	16	13	71	6	14	34	86	77	217	12	288	300
Sicurezza degli spazi comuni	33	6	9	12	8	68	5	15	34	92	78	224	8	292	300
Informazione per il rispetto dei regolamenti	16	2	10	8	12	48	7	9	39	81	66	202	50	250	300
Servizio reso dall'Amministratore	20	10	5	10	9	54	6	11	38	55	66	176	70	230	300
Cortesìa ed educazione del personale	3	0	2	0	0	5	3	4	21	62	167	257	38	262	300
Competenza ed affidabilità del personale	6	4	6	3	3	22	5	8	27	58	131	229	49	251	300
Trasparenza e chiarezza dei servizi	2	6	2	3	2	15	6	10	30	58	133	237	48	252	300
Modalità di accesso telefonico ai servizi	7	3	7	0	3	20	3	6	13	34	75	131	149	151	300
Modalità di accesso diretto ai servizi	1	1	2	1	3	8	3	0	9	30	50	92	200	100	300
Tempestività d'intervento	12	2	1	4	5	24	2	4	12	40	88	146	130	170	300
Efficacia degli interventi	5	1	0	2	6	14	3	2	8	25	38	76	210	90	300
Insieme delle attività dell'ACER	1	3	5	2	4	15	5	17	54	83	126	285	0	300	300
<b>Somma degli indicatori</b>	<b>159</b>	<b>60</b>	<b>77</b>	<b>73</b>	<b>84</b>	<b>453</b>	<b>59</b>	<b>118</b>	<b>419</b>	<b>874</b>	<b>1.312</b>	<b>2.782</b>	<b>965</b>	<b>3.235</b>	<b>4.200</b>

Voti (confronto % sulle risposte valide)	Insoddisfatti						Soddisfatti						Non risponde	Risposte valide
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Qualità dell'alloggio	5,3	2,7	3,3	2,3	2,3	16,0	1,3	2,7	21,3	30,7	28,0	84,0	0	100
Accessibilità dell'alloggio	4,7	2,3	2,0	1,7	3,0	13,7	0,3	3,3	12,0	26,1	44,5	86,3	0,3	99,7
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	8,0	2,4	4,2	5,6	4,5	24,7	2,1	4,9	11,8	29,9	26,7	75,3	4,0	96,0
Sicurezza degli spazi comuni	11,3	2,1	3,1	4,1	2,7	23,3	1,7	5,1	11,6	31,5	26,7	76,7	2,7	97,3
Informazione per il rispetto dei regolamenti	6,4	0,8	4,0	3,2	4,8	19,2	2,8	3,6	15,6	32,4	26,4	80,8	16,7	83,3
Servizio reso dall'Amministratore	8,7	4,3	2,2	4,3	3,9	23,5	2,6	4,8	16,5	23,9	28,7	76,5	23,3	76,7
Cortesìa ed educazione del personale	1,1	0	0,8	0	0	1,9	1,1	1,5	8,0	23,7	63,7	98,1	12,7	87,3
Competenza ed affidabilità del personale	2,4	1,6	2,4	1,2	1,2	8,8	2,0	3,2	10,8	23,1	52,2	91,2	16,3	83,7
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0,8	2,4	0,8	1,2	0,8	6,0	2,4	4,0	11,9	23,0	52,8	94,0	16,0	84,0
Modalità di accesso telefonico ai servizi	4,6	2,0	4,6	0	2,0	13,2	2,0	4,0	8,6	22,5	49,7	86,8	49,7	50,3
Modalità di accesso diretto ai servizi	1,0	1,0	2,0	1,0	3,0	8,0	3,0	0	9,0	30	50	92,0	66,7	33,3
Tempestività d'intervento	7,1	1,2	0,6	2,4	2,9	14,1	1,2	2,4	7,1	23,5	51,8	85,9	43,3	56,7
Efficacia degli interventi	5,6	1,1	0	2,2	6,7	15,6	3,3	2,2	8,9	27,8	42,2	84,4	70	30
Insieme delle attività dell'ACER	0,3	1,0	1,7	0,7	1,3	5,0	1,7	5,7	18,0	27,7	42,0	95,0	0	100
<b>Somma degli indicatori</b>	<b>4,9</b>	<b>1,9</b>	<b>2,4</b>	<b>2,3</b>	<b>2,6</b>	<b>14,0</b>	<b>1,8</b>	<b>3,6</b>	<b>13,0</b>	<b>27,0</b>	<b>40,6</b>	<b>86,0</b>	<b>23,0</b>	<b>77,0</b>

**Acer Ferrara - Indagine Customer Satisfaction 2019 - Tabella riassuntiva qualità attesa (valori assoluti e percentuali)**

Giudizi valori assoluti	Insoddisfatti					Soddisfatti					Non risponde	Risposte valide	Campione
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
Qualità dell'alloggio	0	1	21	26	48	1	1	92	158	252	0	300	300
Accessibilità dell'alloggio	1	0	11	28	41	2	6	119	131	258	1	299	300
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	1	2	46	22	71	2	6	173	36	217	12	288	300
Sicurezza degli spazi comuni	1	2	21	44	68	0	2	118	104	224	8	292	300
Informazione per il rispetto dei regolamenti	0	2	39	7	48	2	4	163	33	202	50	250	300
Servizio reso dall'Amministratore	1	2	35	16	54	3	5	120	48	176	70	230	300
Cortesìa ed educazione del personale	0	0	3	2	5	1	1	192	63	257	38	262	300
Competenza ed affidabilità del personale	0	0	15	7	22	1	1	177	50	229	49	251	300
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0	0	13	2	15	1	2	178	56	237	48	252	300
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0	0	15	5	20	0	3	99	29	131	149	151	300
Modalità di accesso diretto ai servizi	0	0	5	3	8	0	2	67	23	92	200	100	300
Tempestività d'intervento	0	0	4	20	24	0	0	41	105	146	130	170	300
Efficacia degli interventi	0	0	3	11	14	0	1	27	48	76	210	90	300
Insieme delle attività dell'ACER													
<b>Somma degli indicatori</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>231</b>	<b>193</b>	<b>438</b>	<b>13</b>	<b>34</b>	<b>1.566</b>	<b>884</b>	<b>2.497</b>	<b>965</b>	<b>2.935</b>	<b>3.900</b>

Valori % su totale risposte valide	Insoddisfatti					Soddisfatti					Non risponde	Risposte valide
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Qualità dell'alloggio	0	0,3	7,0	8,7	16,0	0,3	0,3	30,7	52,7	84,0	0	100
Accessibilità dell'alloggio	0,3	0	3,7	9,4	13,7	0,7	2,0	39,8	43,8	86,3	0,3	99,7
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	0,3	0,7	16,0	7,6	24,7	0,7	2,1	60,1	12,5	75,3	4,0	96,0
Sicurezza degli spazi comuni	0,3	0,7	7,2	15,1	23,3	0	0,7	40,4	35,6	76,7	2,7	97,3
Informazione per il rispetto dei regolamenti	0	0,8	15,6	2,8	19,2	0,8	1,6	65,2	13,2	80,8	16,7	83,3
Servizio reso dall'Amministratore	0,4	0,9	15,2	7,0	23,5	1,3	2,2	52,2	20,9	76,5	23,3	76,7
Cortesìa ed educazione del personale	0	0	1,1	0,8	1,9	0,4	0,4	73,3	24,0	98,1	12,7	87,3
Competenza ed affidabilità del personale	0	0	6,0	2,8	8,8	0,4	0,4	70,5	19,9	91,2	16,3	83,7
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0	0	5,2	0,8	6,0	0,4	0,8	70,6	22,2	94,0	16,0	84,0
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0	0	9,9	3,3	13,2	0	2,0	65,6	19,2	86,8	49,7	50,3
Modalità di accesso diretto ai servizi	0	0	5,0	3,0	8,0	0	2,0	67,0	23,0	92,0	66,7	33,3
Tempestività d'intervento	0	0	2,4	11,8	14,1	0	0	24,1	61,8	85,9	43,3	56,7
Efficacia degli interventi	0	0	3,3	12,2	15,6	0	1,1	30	53,3	84,4	70	30
Insieme delle attività dell'ACER												
<b>Somma degli indicatori</b>	<b>0,1</b>	<b>0,3</b>	<b>7,9</b>	<b>6,6</b>	<b>14,9</b>	<b>0,4</b>	<b>1,2</b>	<b>53,4</b>	<b>30,1</b>	<b>85,1</b>	<b>24,7</b>	<b>75,3</b>



Nel seguito del documento, per ogni indicatore e per ogni variabile (soddisfazione, voto, giudizio) sono indicati i valori registrati, i valori mancanti, i voti ed i giudizi medi.

### Qualità dell'alloggio – indicatore 1

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	300	300	300
Valori mancanti	0	0	0
Soddisfatti	<b>252</b>		
Insoddisfatti	<b>48</b>		
Voto medio		<b>7,95</b>	
Giudizio medio			<b>3,60</b>

### Accessibilità dell'alloggio – indicatore 2

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	299	299	300
Valori mancanti	1	1	0
Soddisfatti	<b>258</b>		
Insoddisfatti	<b>41</b>		
Voto medio		<b>8,38</b>	
Giudizio medio			<b>3,49</b>

### Utilizzabilità ed igiene spazi comuni – indicatore 3

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	288	288	300
Valori mancanti	12	12	0
Soddisfatti	<b>217</b>		
Insoddisfatti	<b>71</b>		
Voto medio		<b>7,47</b>	
Giudizio medio			<b>3,15</b>

### Sicurezza degli spazi comuni - indicatore 4

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	292	292	300
Valori mancanti	8	8	0
Soddisfatti	<b>224</b>		
Insoddisfatti	<b>68</b>		
Voto medio		<b>7,45</b>	
Giudizio medio			<b>3,49</b>

**Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti – indicatore 5**

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	250	250	300
Valori mancanti	50	50	0
Soddisfatti	<b>202</b>		
Insoddisfatti	<b>48</b>		
Voto medio		<b>7,79</b>	
Giudizio medio			<b>3,12</b>

**Servizio reso dall'Amministratore – indicatore 6**

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	230	230	300	70
Valori mancanti	70	70	0	
Soddisfatti	<b>176</b>			
Insoddisfatti	<b>54</b>			
Voto medio		<b>7,44</b>		
Giudizio medio			<b>3,21</b>	

**Cortesìa ed educazione del personale dell'ACER – indicatore 7**

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	262	262	300	38
Valori mancanti	38	38	0	
Soddisfatti	<b>257</b>			
Insoddisfatti	<b>5</b>			
Voto medio		<b>9,35</b>		
Giudizio medio			<b>3,24</b>	

**Competenza ed affidabilità del personale dell'ACER – indicatore 8**

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	251	251	300	49
Valori mancanti	49	49	0	
Soddisfatti	<b>229</b>			
Insoddisfatti	<b>22</b>			
Voto medio		<b>8,74</b>		
Giudizio medio			<b>3,22</b>	

**Trasparenza e chiarezza dei servizi – indicatore 9**

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	252	252	300	48
Valori mancanti	48	48	0	
Soddisfatti	<b>237</b>			
Insoddisfatti	<b>15</b>			
Voto medio		<b>8,89</b>		
Giudizio medio			<b>3,21</b>	

### Modalità di accesso telefonico – indicatore 10

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	151	151	300	149
Valori mancanti	149	149	0	
Soddisfatti	<b>131</b>			
Insoddisfatti	<b>20</b>			
Voto medio		<b>8,40</b>		
Giudizio medio			<b>3,21</b>	

### Modalità di accesso diretto - indicatore 11

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	100	100	300	200
Valori mancanti	200	200	0	
Soddisfatti	<b>92</b>			
Insoddisfatti	<b>8</b>			
Voto medio		<b>8,88</b>		
Giudizio medio			<b>3,24</b>	

### Tempestività d’intervento – indicatore 12

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	170	170	300	130
Valori mancanti	130	130	0	
Soddisfatti	<b>146</b>			
Insoddisfatti	<b>24</b>			
Voto medio		<b>8,45</b>		
Giudizio medio			<b>3,74</b>	

### Efficacia degli interventi – indicatore 13

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	90	90	300	210
Valori mancanti	210	210	0	
Soddisfatti	<b>76</b>			
Insoddisfatti	<b>14</b>			
Voto medio		<b>8,29</b>		
Giudizio medio			<b>3,64</b>	

### Insieme delle attività dell’ACER – indicatore 14

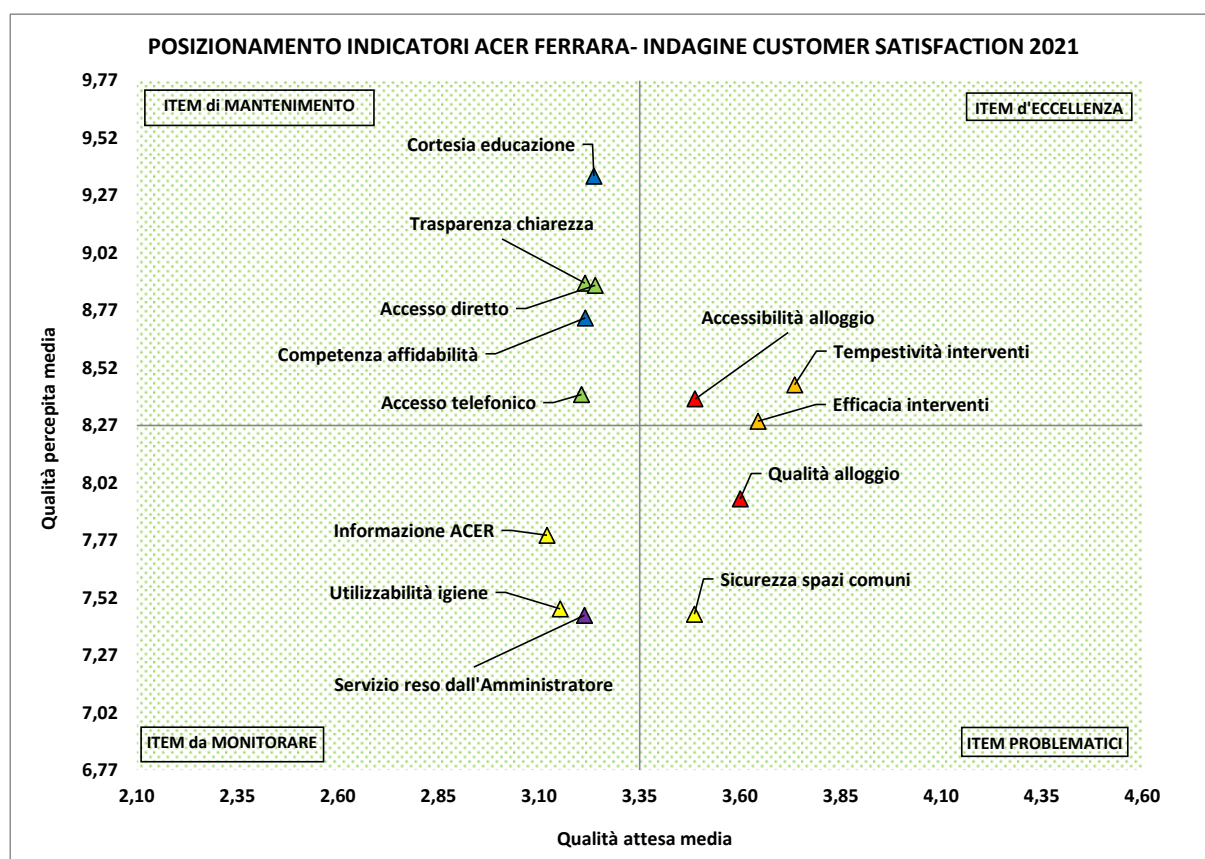
Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)
Valori presenti	300	300
Valori mancanti	0	0
Soddisfatti	<b>285</b>	
Insoddisfatti	<b>15</b>	
Voto medio		<b>8,79</b>

Il processo di elaborazione dei risultati si è poi concluso con la produzione dell’Indice di Customer Satisfaction (CSI) che rappresenta il reale indicatore di sintesi dell’indagine. Di seguito si riporta la tabella riepilogativa in cui sono evidenziati gli indicatori utilizzati per il calcolo del CSI, cui corrisponde un valore pari a 81,47. Per gli approfondimenti circa le modalità di calcolo del CSI si rimanda a quanto già specificato nella nota metodologica del presente documento.

Indicatori		CSI1	CSI2
1	Qualità dell'alloggio	✓	
2	Accessibilità dell'alloggio	✓	
3	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni	✓	
4	Sicurezza spazi comuni	✓	
5	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti		✓
6	Rendicontazione spese comuni		✓
7	Cortesia ed educazione del personale		✓
8	Competenza ed affidabilità del personale		✓
9	Trasparenza e chiarezza dei servizi		✓
10	Modalità di accesso telefonico		✓
11	Modalità di accesso diretto		✓
12	Tempestività d'intervento		✓
13	Efficacia degli interventi	✓	
14	Insieme delle attività dell'ACER		
	<b>VALORE CSI1</b>	<b>78,33</b>	
	<b>VALORE CSI2</b>		<b>84,61</b>
	<b>MEDIA ARITMETICA CSI1 E CSI2</b>	<b>82,10</b>	
	<b>CSI TOTALE</b>	<b>81,47</b>	

Oltre al CSI, è possibile valutare il *gap* esistente tra *qualità attesa* e *qualità percepita* per ogni singolo indicatore del questionario al fine di individuare le *aree di eccellenza* e *di criticità* dei servizi analizzati. È infatti di fondamentale importanza correlare le aspettative o priorità degli utenti con ciò che invece essi percepiscono nel momento in cui viene erogato un determinato servizio. A conclusione dell’indagine si riporta pertanto il grafico che riassume il posizionamento degli indicatori in ordine ai valori calcolati per il campione dell’ACER di Ferrara. Ciascun indicatore è collocato in un sistema di riferimento cartesiano utilizzando come ascissa il giudizio medio in merito all'importanza dello stesso e come ordinata il voto medio attribuito. Il significato del posizionamento dei diversi attributi, partendo dalla posizione in alto a destra e procedendo in senso antiorario, individua nell'ordine: Quadrante I - Item d'eccellenza, Quadrante II - Item di mantenimento, Quadrante III - Item da monitorare, Quadrante IV - Item problematici.

Complessivamente il valore medio di qualità percepita è risultato pari a 8,27. Mentre il livello medio di qualità attesa è pari a 3,35. Gli indicatori che hanno ottenuto i più alti valori di qualità percepita sono la Cortesia ed Educazione del personale, Trasparenza e Chiarezza dei Servizi gestiti da ACER praticamente a pari merito con l’Accesso Diretto.



Indicatori	Qualità percepita (voto)	Qualità attesa (giudizio)
Qualità dell'alloggio	7,95	3,60
Accessibilità dell'alloggio	8,38	3,49
Utilizzabilità e igiene spazi comuni	7,47	3,15
Sicurezza degli spazi comuni	7,45	3,49
Informazione ACER per il rispetto regolamenti	7,79	3,12
Servizio reso dall'Amministratore	7,44	3,21
Cortesia ed educazione del personale ACER	9,35	3,24
Competenza ed affidabilità del personale ACER	8,74	3,22
Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da ACER	8,89	3,21
Modalità di accesso telefonico ai servizi	8,40	3,21
Modalità di accesso diretto ai servizi	8,88	3,24
Tempestività interventi in caso di guasti	8,45	3,74
Efficacia interventi di manutenzione	8,29	3,64

Legenda grafico, i colori degli indicatori sono:

Rosso	Aspetti della qualità del servizio abitativo	Qualità dell'alloggio Accessibilità dell'alloggio
Giallo	Aspetti sulla qualità delle relazioni interne ai fabbricati	Utilizzabilità e igiene spazi comuni Sicurezza degli spazi comuni Informazione ACER per il rispetto regolamenti
Viola	Aspetti sulla qualità delle attività gestionali	Servizio reso dall'Amministratore
Blu	Aspetti sulla qualità nei rapporti con il personale dell'ACER	Cortesìa ed educazione del personale ACER Competenza ed affidabilità del personale ACER
Verde	Aspetti sulla trasparenza dei servizi erogati	Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da ACER Modalità di accesso telefonico ai servizi Modalità di accesso diretto ai servizi
Arancione	Aspetti sulla qualità degli interventi manutentivi	Tempestività interventi in caso di guasti Efficacia interventi di manutenzione

Come evidenziato nel grafico che precede tutti gli indicatori hanno un valore di qualità attesa dagli utenti superiore a 3, che indica un buon risultato essendo il valore medio pari a 3,35.

Ricordiamo che il posizionamento degli indicatori nei vari item è determinato dalla percezione degli utenti: qualità attesa e qualità percepita, sono pertanto dati soggettivi.

Partendo dal primo quadrante in basso a destra dove sono collocati gli **item problematici** si rilevano gli indicatori relativi alla *Qualità dell'alloggio* e alla *Sicurezza degli spazi comuni*. Occorre evidenziare che il primo indicatore ha un valore di qualità percepita (pari a 7,95) di poco inferiore al valore di qualità percepita media 8,27. In merito al valore di qualità percepita del secondo indicatore, uno dei minori della rilevazione, si ricorda che meno di un quarto di utenti si sono dichiarati insoddisfatti e la cui causa spesso è da imputare alla zona in cui è ubicato il fabbricato e al comportamento di altri inquilini che abitano nell'edificio o negli edifici limitrofi.

Passando al quadrante in basso a sinistra, che riporta gli **item da monitorare**, si rilevano gli indicatori relativi all'*Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni*, all'*Informazione dell'ACER per il rispetto dei regolamenti*, al *Servizio reso dall'Amministratore*. Oltre ad evidenziare che la qualità attesa di tali indicatori supera il valore 3 e la qualità percepita il valore 7 occorre sottolineare le eventuali impressioni e i commenti degli utenti intervistati. Per quanto riguarda gli indicatori relativi all'utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni e all'informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti, infatti, si segnala che gli utenti insoddisfatti, al pari di alcuni utenti comunque soddisfatti, evidenziano di non attribuire ad ACER la loro insoddisfazione ma piuttosto al comportamento poco rispettoso degli altri inquilini. Il servizio reso dall'Amministratore, come indicato nella trattazione dell'indicatore 6, è da valutare in modo diverso nel caso di Gestione ACER e Gestione privata. La prima denota una leggera prevalenza di soddisfazione nell'utenza, sebbene nel complesso gli utenti insoddisfatti siano comunque solo un 23,5% di coloro che hanno risposto.

Il successivo quadrante in alto a sinistra riporta gli **item di mantenimento** dove sono collocati gli indicatori relativi all'*Accesso diretto e l'Accesso telefonico ai servizi*, alla *Cortesìa ed educazione del personale*, alla *Competenza ed affidabilità del personale* e alla *Trasparenza e chiarezza dei servizi*. Questi indicatori presentano un valore di qualità percepita molto elevata e superiore al valore medio, infatti rileviamo gli indicatori che hanno ottenuto i più alti valori di qualità percepita: la Cortesìa ed educazione del personale, che ha ottenuto il maggior numero di utenti soddisfatti, seguito da Trasparenza e chiarezza dei servizi e Competenza ed affidabilità del personale. Il valore di qualità attesa di questi aspetti è di poco inferiore al valore medio. Gli item di mantenimento sono item per i

quali la qualità attesa, che come evidenziato si colloca sopra alla media, si coniuga ad una valutazione di minor importanza delle variabili esaminate e quindi sostanzialmente di scarsa criticità.

Infine il quadrante in alto a destra riporta gli **item di eccellenza** dove troviamo collocati gli indicatori relativi all’*Accessibilità all’alloggio*, alla *Tempestività degli interventi* e all’*Efficacia degli interventi di manutenzione* per i quali sia i valori della qualità attesa che quelli della qualità percepita superano i valori medi. Ricordiamo infine che per gli ultimi due indicatori presenti in questo quadrante si conta un numero elevato di non risposte.





## **APPENDICE**

La presente appendice raccoglie informazioni riferite alla manutenzione e alla domanda overall integrando il dato relativo all'insoddisfazione, proponendo alcune riflessioni rivolte ad aspetti inerenti la qualità di erogazione dei servizi per un eventuale miglioramento delle prestazioni. Nel corso dell'indagine condotta nel 2021, in linea con l'indagine del 2019, a coloro che rispondevano di essere insoddisfatti rispetto agli indicatori 13 (efficacia degli interventi manutentivi) e 14 (domanda overall) sono state chieste le motivazioni di tale insoddisfazione. Nella presente indagine sono state ulteriormente chieste anche le motivazioni a coloro che si ritenevano insoddisfatti rispetto all'indicatore 12 (tempestività di intervento).

Sono riportate anche segnalazioni di utenti soddisfatti che comunque hanno voluto esprimere un loro malcontento o una loro opinione relativa all'operato dell'ACER, in parte queste indicazioni sono legate alla risposta "non sono stati realizzati interventi di manutenzione negli ultimi due anni", con particolare riferimento ad interventi richiesti dagli stessi assegnatari.

Di seguito riportiamo in versione originale quanto indicato dagli utenti alla rilevatrice.

Gli utenti che hanno espresso insoddisfazione rispetto alla "Tempestività di intervento" (indicatore 12) sono stati 24 (pari al 14,1% delle 170 risposte a tale domanda):

- ✓ in 1 caso è stata segnalata insoddisfazione anche per l'indicatore 13
- ✓ in 2 casi è stata segnalata insoddisfazione anche per l'indicatore 14
- ✓ in 20 casi esclusivamente per l'indicatore 12
- ✓ in 1 caso non è stata segnalata la motivazione

Le motivazioni di insoddisfazione rispetto alla tempestività di intervento testualmente rilevate, di seguito riportate, sono 20 poiché in 1 caso non è stata motivata l'insoddisfazione:

- "Abbiamo avuto un problema di rottura della caldaia e per 15-20 giorni in pieno inverno siamo stati senza caldaia al freddo"
- "Quando i vicini lavavano i piatti l'acqua veniva in casa mia e dopo molte chiamate sono dovuto andare all'ACER un paio di volte"
- "Non sono riuscita a raggiungerli telefonicamente dovevamo sempre fare da soli. Abbiamo avuto un problema con l'acqua che era sempre fredda e sono intervenuti dopo molto tempo"
- "Non è soddisfatto perché ha bisogno della caldaia nuova perché è rotta, ha chiamato molte volte ma non la vogliono cambiare"
- "Ci sono stati dei problemi tra ACER e Amministratore per una perdita in casa mia che rovinava l'appartamento sotto e sono venuti dopo un mese, il lavoro comunque è stato fatto bene"
- "Avevamo una perdita nel soffitto e si sono mossi in ritardo e non hanno finito il lavoro"
- "Ho avuto dei problemi di allagamento della doccia e del water dalle fogne di venerdì sera e mi hanno risposto che non era un'emergenza, allora ho dovuto insistere e sono riuscita a far venire qualcuno molto tardi che mi ha risolto il problema, poi successivamente sono venuti a riparare"
- "Non sono soddisfatto della tempestività di intervento, perché mi mandavano dei tecnici che dicevano che era colpa mia che non sapevo far andare il termostato, poi ho chiamato a spese mie ed erano gli spruzzatori"

- “C'è lo scarico della condensa che scarica in cucina e abbiamo sotto un secchio da tre mesi”
- “Quando ho avuto problemi con la caldaia siamo stati senza acqua e senza riscaldamento per due settimane in pieno lockdown”
- “C'erano problemi nella caldaia che non funzionava ho aspettato 3 giorni in inverno ed ero senza acqua calda e riscaldamento”
- “C'è una perdita d'acqua nel bagno di sopra e dopo molti mesi non sono ancora venuti a ripararla perché l'appartamento sopra non è di ACER”
- “Sono rimasta più di una settimana senza acqua calda, inoltre ero anche senza riscaldamento ed era autunno e qualche sera ha fatto freddo”
- “Ho l'impianto della caldaia che va in blocco e sono mesi che non lo riparano”
- “Per una perdita d'acqua del rubinetto condominiale siamo intervenuti come condominio perché l'ACER ha detto che non era compito suo. Gli scarichi sono stati riparati ma non è stata ripristinata la rottura nel muro”
- “Nel fine settimana avevo dei problemi con le fogne e ho aspettato 10 giorni considerando che sono anche invalida”
- “A volte ho l'acqua che esce dal piatto doccia e non sono ancora venuti a vedere, era tutto intasato il tubo, probabilmente ci sono i tubi o i pozzetti pieni di calcare”
- “Nell'ultimo anno, anno e mezzo hanno perso tempo e gli operatori non erano aggiornati. Lo scarico del mio secchiaio comunica con lo scarico della mensa della scuola e l'ultima volta non sono venuti per vuotare e pulire il tubo che occorre farlo ogni sei mesi, perché è un tubo tutto curvo. Gli anni prima sono sempre venuti”
- “Il tecnico è venuto subito a controllare, poi nessuno mi aveva avvisato che dovevano cambiare la caldaia. Abbiamo chiamato per due mesi e la caldaia si spegneva sempre, poi sono venuti a cambiarla ma non è ancora sistemata completamente”
- “Ci hanno messo un mese a venire per la caldaia rotta e oggi è di nuovo rotta”

Gli utenti che hanno espresso insoddisfazione rispetto all'“Efficacia degli interventi manutentivi” (indicatore 13) sono stati 14 (pari al 15,5% delle 90 risposte a tale domanda):

- ✓ in 1 caso è stata segnalata insoddisfazione anche per l'indicatore 12 come sopra riportato
- ✓ in 2 casi è stata segnalata insoddisfazione anche per l'indicatore 14
- ✓ in 10 casi esclusivamente per l'indicatore 13
- ✓ in 1 caso non è stata segnalata la motivazione

Le motivazioni di insoddisfazione rispetto all'efficacia degli interventi manutentivi testualmente rilevate, di seguito riportate, sono 11 poiché in 1 caso non è stata motivata l'insoddisfazione ma si riporta anche il caso di malcontento anche per l'indicatore 12:

- “La caldaia perdeva acqua era il 31 dicembre e hanno richiamato dopo 4-5 giorni. Ho un'infiltrazione dal tetto e quando piove entra l'acqua e sono venuti molte volte spostano una tegola e l'acqua continua ad entrare”
- “Sono venuti a ristrutturare il bagno e hanno sbagliato tre volte, hanno chiuso i tubi e mi hanno lasciato senza acqua 15 giorni”
- “Non fanno i lavori fatti bene”

- “Hanno verniciato le travi per l'estetica ma non c'è efficacia, con quello che paghiamo dovevano cambiare gli infissi che hanno 40 anni”
- “Mi hanno sistemato il balcone ma le crepe si sono riformate”
- “I lavori sono appaltati ad aziende alle quali non interessano i lavori che fanno e dopo poco i lavori sono in malora”
- “Sono venuti a guardare i lavori da fare, fanno le foto ma non eseguono i lavori, questo da due anni”
- “Non sono contento dei lavori al tetto perché il problema dell'infiltrazione quando piove forte è rimasto”
- “Le fosse biologiche ogni due anni si devono vuotare e quindi quando hanno fatto il palazzo lo hanno fatto male. Hanno fatto molte manutenzioni di perdite d'acqua, di muri, ecc. e sono rimasti i problemi di muffa e di infiltrazioni che ho in casa”
- “Ci sono tanti problemi esterni al condominio che sta degradando. Gli interventi fatti sono stati fatti male, sembrano interventi a metà, non hanno ripitturato”
- “Chi è venuto a fare il lavoro ha lasciato le piastrelle rotte e hanno tagliato dove si stendono i panni e ieri una signora è caduta, mia sorella era caduta tempo fa”

Passando ad analizzare la domanda overall (indicatore 14), si sono registrate 11 insoddisfazioni (pari al 3,7% del campione), ricordiamo che per 4 utenti si è registrato il malcontento anche per i precedenti indicatori.

Coloro che hanno espresso insoddisfazione rispetto all'indicatore 14 hanno così motivato la loro insoddisfazione. Riassumendo le motivazioni di tale insoddisfazione generale rispetto all'operato dell'ACER possono essere considerate le categorie relative alla mancanza di manutenzione in particolare da parte di coloro che abitano in alloggi non interessati da interventi manutentivi negli due anni; cambio alloggio e problemi legati ai contatti telefonici o diretti negli ultimi due anni con le restrizioni dovute alla pandemia da Covid 19.

- “Non sono soddisfatta perché sembra che non si interessano, se c'è una porta da sostituire anche se lo riferiamo gli interventi non vengono fatti”
- “Non sono soddisfatta di ACER perché abbiamo problemi che non si risolvono (per esempio l'ascensore che è sempre rotto) e abbiamo spese elevate a causa di questi problemi”
- “Non sono soddisfatta perché mandano la bolletta da pagare gli ultimi giorni, se scade il 30 e la mandano il 28 io ho difficoltà ad andare in posta a pagarla”
- “Non sono soddisfatta perché l'appartamento è al terzo piano e non hanno un altro alloggio da fare il cambio e poi l'affitto è diventato molto costoso”
- “Non sono soddisfatta di ACER perché prima di entrare la casa è stata ristrutturata ma non sono state cambiate porte e finestre, che ho dovuto sistemare a spese mie. Con il terremoto si è alzato il pavimento e ci sono delle crepe, però i vigili hanno considerato la casa agibile e non sono stati fatti dei lavori”
- “Quando si ha bisogno non si riesce ad avere la comunicazione, abbiamo mandato una e-mail con la capo scala e non hanno risposto. Non viene nessuno e l'Amministratore non lo vediamo e non ha fatto riunioni”
- “E' un'azienda poco chiara non si capisce bene se è pubblica o privata”

- “ACER non è più come una volta, non fa più niente, voglio cambiare alloggio perché dove abito d'estate è molto caldo e d'inverno freddo, perché sono sotto il tetto. Ho bisogno di una casa che possa pagare meno, senza ascensore, senza il balcone grande che pago di più e non mi hanno aiutato. Non guardano alle condizioni economiche delle persone”
- “Non sono soddisfatta perché ci sono degli anziani che non sanno scrivere le e-mail, se dobbiamo chiedere una cosa ad ACER. Per esempio in merito al permesso di soggiorno di mia nuora, che è tre anni che non è più in Italia, ed è anche venuto un ispettore a verificare continua ad arrivare la lettera che debbo portare il permesso di soggiorno di mia nuora”
- “Non lo so perché sono insoddisfatta, quando chiamo non rispondono al telefono, per gli altri rispondono subito”
- “Non sono soddisfatta di ACER perché non fanno dei lavori di manutenzione al palazzo che sono necessari (porte all'ingresso, tubi delle grondaie, tetto, ecc.) sono venuti a vedere ma non hanno fatto i lavori”

Riportiamo ora i 4 casi di insoddisfazione rispetto anche ai precedenti indicatori: i primi due rispetto all'indicatore 12 (“Tempestività di intervento”) e 14 (“Domanda overall”) gli altri due rispetto all'indicatore 13 (“Efficacia degli interventi manutentivi”) e 14 (“Domanda overall”), anche questi principalmente correlati con lavori di manutenzione.

- “Avevo una perdita di acqua dalla caldaia al muro, ho chiamato ACER e mi hanno detto che l'intervento era a carico mio, ma volevo sapere se chiamare un idraulico o il tecnico della caldaia. Ho chiamato ACER quattro volte e sono stata anche derisa, quando ha chiamato mio figlio continuavano a ripetere che era a carico nostro. Non sono soddisfatta di ACER perché ho gli infissi vecchi e l'appartamento è umido, mi hanno fatto un'intercapedine ma la casa è umida e fredda”
- “Ci hanno messo più di 2 mesi per cercare di risolvere la perdita nel bagno e mancava un componente fondamentale nella caldaia. Ci sono stati molti problemi per esempio il tiro della porta non funziona, ci sono stati molti lavori da fare nella casa ho mandato più volte le richieste e ci hanno messo molto tempo. Sono preoccupato della porta in vetro che è stata messa di sotto”
- “Avevo una perdita d'acqua e sono arrivati in giornata e non si sono interessati che c'erano due perdite e hanno cambiato solo un pezzo di tubo e poi sono dovuti tornare, quindi hanno fatto il lavoro due volte. ACER potrebbe fare di più”
- “Quando c'è stato bisogno di manutenzione non hanno completato i lavori. Non sono soddisfatta di ACER perché quando chiamiamo non ci richiamano. C'erano degli abusivi nell'appartamento di fianco. Chiamo e mando e-mail e non rispondono”

Infine riportiamo opinioni di coloro che pur esprimendo soddisfazione rispetto all'operato dell'ACER, hanno comunque dichiarato una loro idea in merito alla tempestività di intervento, ai lavori di manutenzione, alle relazioni interne dei fabbricati, al contatto diretto o telefonico con l'ACER e ad una insoddisfazione generale sulla gestione.

- “Sono contento di ACER ma la casa ha le finestre degli anni settanta e tutte le volte che chiedo di cambiarle non rispondono mai, il geometra non è mai venuto a vederle”
- “Ho avuto dei problemi con la manutenzione della caldaia”
- “Nel nostro palazzo ACER non ha fatto lavori mentre i palazzi vicini sono tutti ristrutturati”
- “ACER non fa lavori nel palazzo che è molto vecchio, ci sono lavori da fare che ACER non fa, per esempio ho chiesto di aggiustare una tapparella, un vetro rotto e non l'hanno fatto”
- “Non sempre rispondono alle richieste che facciamo”
- “Tre anni fa non hanno mai indagato su un referente e davano la colpa a me, ma poi hanno capito che persona era”
- “Non si fa mai vedere nessuno dell'ACER, non fanno le riunioni e non fanno le comunicazioni”
- “ACER si deve avvalere di personale più competente anche per la gestione del condominio”
- “Sono tre anni che chiedo di cambiare la caldaia perché non posso usarla per il riscaldamento”
- “Non sono contento perché ho lasciato un messaggio in segreteria circa 20 giorni fa e non mi hanno richiamato, è un segnale di poco rispetto”
- “Per la sicurezza metterei più illuminazione di notte nel cortile ed eventualmente anche le telecamere e il cancello lo hanno riparato ma non funziona ancora bene”
- “Sono anni che nel palazzo ci sono lavori da fare ma ACER non li fa”
- “Voglio parlare di cosa possiamo fare perché questo condominio ha tanti problemi: c'è la muffa, la porta non si chiude. Viene il referente e parliamo”
- “Purtroppo secondo me le ditte che lavorano per ACER non sono bravissime”
- “Prima avevamo il capo condominio e l'Amministratore esterno ed eravamo più contenti venivano fatti più lavori”
- “Fanno poca manutenzione”
- “C'è poca manutenzione e quella che fanno non è eccellente”
- “Mi hanno cambiato la caldaia che bastava aggiustarla e poi il 60% è stato a mio carico”
- “Vogliono che l'inquilino si arrangi, sono poco per fare i lavori, anche perché ci sono inquilini che distruggono tutto”
- “Ho chiamato per interventi nel palazzo possono essere venuti a vedere ma non sono intervenuti. Però per le emergenze arrivano subito”
- “L'anno scorso a luglio sono venuti i falegnami dell'ACER per prendere le misure di porte e finestre da cambiare e non lo hanno ancora fatto. La casa mi piace ma queste porte e finestre vecchie fanno molto freddo”
- “Mi si è rotto il tubo della doccia di venerdì e sono venuti a ripararlo il lunedì pomeriggio e non ho potuto fare la doccia”
- “La carta della comunicazione della riunione condominiale mi è arrivata due giorni prima e non riuscivo ad organizzarmi. Potrebbero essere più presenti”
- “L'operatore che hanno inviato a fare i lavori era incompetente, hanno fatto una giunzione non adatta al tubo vecchio. Sono persone che vengono a perdere tempo”
- “Nelle scale abbiamo le finestre tutte marce e non le possiamo aprire. Abbiamo anche un tubo che perde acqua e ho paura che cada l'intonaco”

Nella prima tabella si riporta un riepilogo dei motivi di insoddisfazione sopra dettagliati suddivisi in sette aree in funzione degli indicatori e nella seconda tabella una suddivisione in funzione delle fasce.

**Tabelle riepilogative dei motivi di insoddisfazione suddivisi in funzione degli indicatori e delle fasce**

Motivi di insoddisfazione/ Indicatori	indicatore 12	indicatore 13	indicatore 14	indicatore 12 e 13	indicatore 12 e 14	indicatore 13 e 14	Generale
Mancata tempestività di intervento	15			1			1
Lavori di manutenzione non correttamente eseguiti	2	7			1	1	3
Mancata manutenzione/ Umidità	3	3	3		1		11
Richiesta cambio alloggio			2				
Contatto diretto o telefonico			2			1	2
Sicurezza e relazioni interne							1
Mancata motivazione/ insoddisfazione sulla gestione	1	1	4				7
<b>Totale</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>25</b>

Fasce/Indicatori	indicatore 12	indicatore 13	indicatore 14	indicatore 12 e 13	indicatore 12 e 14	indicatore 13 e 14	Generale
altri comuni altre fasce		2	5	1			3
altri comuni protezione	4	5	1			2	10
capoluogo altre fasce	6	3	2		1		
capoluogo protezione	11	1	3		1		12
<b>Totale</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>25</b>

In conclusione sui 300 intervistati 17 utenti hanno dichiarato di non essere soddisfatti della tempestività di intervento, 14 della corretta esecuzione dei lavori di manutenzione, 21 ritengono che ci sia una mancanza nella manutenzione generalmente legata a problemi di umidità all’interno dell’alloggio, 2 persone hanno richiesto un cambio alloggio non ancora eseguito da parte dell’ACER, altre 5 non sono soddisfatti dei contatti telefonici o diretti con l’ACER negli ultimi due anni, per un solo utente ci sono problemi di sicurezza e non sono buone le relazioni interne, infine 13 utenti dichiarano un’insoddisfazione generale rispetto ai fattori considerati.

Nei comuni non capoluogo in altre fasce il 15,1% degli utenti intervistati ha dichiarato una certa insoddisfazione, in fascia di protezione il 30,1%. Passando al comune capoluogo si rileva un 16,4% in altre fasce e un 38,4% in protezione.

Occorre evidenziare che rispetto ai 300 intervistati le indicazioni di insoddisfazione sopra riportate sono complessivamente dichiarate da meno di un quarto degli utenti, precisamente dal 24,3%.